

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE
PERSONAL, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, CASCO
URBANO, DISTRITO CHIMBOTE, 2016

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

AUTORA:

Br. SUSSAN ARLE COBEÑAS PEREYRA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi único guía.

A mis padres, Blanco Lugo y Marisol Surama, por su amor y apoyo incondicional que me brindaron, ya que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

A José Henderson y al Reverendo Padre Emilio, OSJ y Padre Lucio, OSJ., por su colaboración, orientación y paciencia que me brindaron para culminar con mi Tesis.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis padres, Blanco Lugo y Marisol Surama ya que ellos son mi motivación para seguir adelante y esforzarme cada día por hacer que ellos se sientan orgullosos de mis logros.

A mis hermanos Lugo Aldair y Ronaldo Jair, por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a la que se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: EL 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. El 58,3% es de género masculino. El 100% tiene grado de instrucción no universitario. El 88.3% tiene como objetivo subsistir en su negocio. El 88.3% manifiesta que aplica el Benchmarking. El 91.7% manifiesta que la principal dificultad para implementar la gestión es el aprendizaje lento. El 8.3% utiliza la técnica de la Observación. El 58.3% está encargado de realizar la selección de personal. El 91.7% toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral. El 100% aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal. El 100% cree que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sí aplica el sistema de gestión de calidad, por lo cual utiliza el Benchmarking para analizar a sus competidores, asimismo, aplica la entrevista como prueba para una buena selección del personal, lo que le ha permitido mejorar su productividad.

Palabras clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, selección de personal.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in the selection of personnel, in the micro and small companies of the service sector, poultry industry, urban area, Chimbote district, 2016. The research was non-experimental design - transversal, and a sample population of 12 micro and small companies was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results. 66.7% of the representatives have an age of 31 to 50 years of age. 58.3% are male. 100% have a non-university degree. 88.3% aim to subsist in their business. 88.3% state that they apply the Benchmarking. 91.7% state that the main difficulty to implement the management is slow learning 8.3% use the technique of observation. 58.3% are responsible for the selection of personnel. 91.7% take as a criterion when selecting staff their work experience. 100% apply the personal interview as proof in the selection of personnel. 100% believe that their employees perform their tasks according to expectations. Finally, I conclude that, most of the micro and small companies, if they apply the quality management system, for which they use Benchmarking to analyze their competitors, likewise they apply the interview as proof for a good selection of personnel, and this It has allowed them to improve their productivity.

Keywords: Quality management, micro and small companies, personnel selection.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i.
2. Hoja de jurado evaluador	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice De Tablas y Figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1 Diseño de la Investigación.....	25
4.2 Población y muestra.	25
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.4 Técnicas e instrumentos	27
4.5 Plan de análisis.	27
4.6 Matriz de consistencia	28
4.7 Principios éticos:.....	29
V. RESULTADOS.....	30
5.1 Resultados	30
5.2 Análisis de Resultados:.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
Referencias	42
Anexos	45

Índice de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.....	30
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.....	31
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.....	32

Figuras

Figura 1. Edad.	54
Figura 2. Género.	54
Figura 3. Grado de Instrucción.	55
Figura 4. Cargo.	55
Figura 5. Años en el rubro.	56
Figura 6. N° de trabajadores en la empresa.	56
Figura 7. Personas que trabajan en la empresa	57
Figura 8. Finalidad de la empresa.	57
Figura 9. Conoce el término Gestión de calidad	58
Figura 10. Técnicas de gestión que aplica	58
Figura 11. Dificultades en la gestión de calidad	59
Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento del personal	59

Figura 13. La gestión mejorar el rendimiento de la empresa	60
Figura 14. Medios que utiliza para reclutar al personal	60
Figura 15. Cuenta con un perfil del personal	61
Figura 16. Encargado de la selección del personal	61
Figura 17. Criterios toma en cuenta para seleccionar al personal	62
Figura 18. Tipo de prueba aplica en la selección de personal	62
Figura 19. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	63
Figura 20. Elegir bien a un adecuado personal permitiría a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	63

I. INTRODUCCIÓN

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, pero son muchas las dificultades que afrontan, por lo que algunas llegan a quebrar. En este caso, el problema central es que no aplican una excelente gestión de calidad en la selección de personal, puesto que existen trabajadores poco productivos, pero este problema no sólo es a nivel nacional, sino que también se da a nivel internacional. (Vásquez, 2013)

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas en España constituyen un 99% del tejido empresarial del país; además, contribuyen en gran magnitud a la generación de empleos, pero existe una gran parte de emprendedores que llegan a fracasar, y esto se deriva de una inadecuada gestión de calidad en la selección de personal. Por ejemplo, se da una mala redacción de la oferta de trabajo; asimismo se toman decisiones de manera precipitada y sin consultar con un experto; del mismo modo, olvidan pruebas complementarias; por último, dan entrevistas de selección incompletas. (Díaz, 2013)

Está claro que en España existe un déficit en cuanto a la gestión de la selección del personal; es decir, se toman decisiones muy apresuradas, y los dueños no son especialistas en estos procesos por lo que se olvidan de contratar a un experto para dicha selección. De forma similar suceden en el Perú: los dueños no cuentan con las destrezas suficientes para seleccionar al personal, por ello cuentan con trabajadores poco especializados para las tareas de la empresa.

Por otro lugar, en México las micro y pequeñas empresas constituyen un sector estratégico para su desarrollo económico y social, ya que contribuyen con el 40% de la inversión y el PIB nacional. Asimismo, generan el 64% de los empleos. Sin embargo, estas tienen problemas en la gestión de sus recursos humanos, puesto que muchos empresarios consideran que los recursos que se dirigen a la actualización de sus ejecutivos, capacitación y selección de sus empleados son un gasto, y se muestran reacios a gastar en dichos programas. Por ende, no cuentan con trabajadores

productivos, lo que hace que las actividades de la empresa se hagan demasiado lentas. (Serna y Delgado, s.f)

En México, los dueños no prestan interés a la inversión en la gestión de recursos humanos; por ende; no logran seleccionar a las mejores personas para el puesto. De forma similar sucede en el Perú: los dueños no conocen cómo invertir en la gestión de recursos humanos, por lo cual sus recursos sólo se destinan a mejorar las instalaciones sin preocuparse por el capital humano.

Por otra parte, en Argentina existen alrededor de 1.700.000 micro y pequeñas empresas, pero sólo un tercio de las pequeñas y medianas empresas sobrevive 3 años después de ser fundada, y un quinto, 5 años. Esto se da porque los dueños no cuentan con una buena dirección del negocio, para lo cual se requiere una serie de habilidades muy diversas, que algunos fundadores poseen y otros no. En este contexto, la falta de gestión en los recursos humanos hace que estos negocios tengan un capital humano poco capaz de cumplir con las actividades diarias, por ello se puede decir que los nuevos emprendedores suelen ser capaces de generar nuevas ideas, productos y servicios. (Berenstein, 2013)

El problema en Argentina es que los dueños no tienen una buena dirección, tienen bajos conocimientos en gestión empresarial, por lo que no logran seleccionar un personal idóneo para las actividades, por ello es deficiente, y no muestra una buena actitud frente a su cargo. De forma similar sucede en el Perú: los dueños no realizan una buena gestión a lo que se suma el no contar con un buen personal, por lo que muchas de estas empresas llegan a fracasar por su baja productividad.

En el Perú las micro y pequeñas empresas permiten mejorar la producción de bien y servicio; es decir, contribuyen significativamente al crecimiento del PBI, además de que generan abundantes fuentes de empleo. Pero el problema que tiene la mayoría de emprendedores es no gestionar de manera correcta la selección del personal. Este es uno de los grandes problemas que afrontan las empresas en la actualidad, ya que, debido al presupuesto ajustado que manejan, no cuentan con especialistas que se hagan cargo de los procesos de reclutamiento dentro de la

organización, y casi siempre esta labor la realiza el propietario o alguien asignado por éste. (Castillo, 2011)

Las micro y pequeñas empresas no cuentan con los recursos disponibles para una buena selección de personal, por ello, solo los dueños son quienes las ejecutan, por lo cual el personal no muestra un buen desempeño, y de esta manera prefieren despedirlo. Esto resulta muy costoso a largo plazo, siendo muchas las que llegan a fracasar, porque no cuentan con la productividad necesaria.

Por otro lado, Ancash es una Región de emprendedores donde predominan las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, los empresarios no apuestan por mejorar la gestión de calidad de sus recursos humanos, ya que lo consideran más como un “gasto” y no como una inversión. En un contexto de competencia entre las MYPES, la gestión de recursos humanos es un área fundamental para estas empresas, ya que involucra al principal recurso que tienen y son sus colaboradores. Las MYPES son altamente dependientes del talento y el esfuerzo de las personas, por lo que su manejo es fundamental.

Por último, en el distrito de Chimbote existen un gran número de micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, las cuales tienen dificultades en su gestión de calidad en la selección del personal; es decir, no reclutan al personal que cumpla con los requisitos mínimos para ocupar algún puesto en la empresa. Es por ello que no son eficientes ni productivos en su función. Esto trae como consecuencia que algunas desaparezcan a corto tiempo de su creación por su baja rentabilidad. Ello se podría solucionar si los emprendedores se capacitaran en el tema de gestión del talento humano. Por ende, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016?. Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1.- Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.

2.-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016,

3.-Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo las principales características de Gestión de Calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016; es decir, conocer las principales características del rubro, de sus representantes y de la variable Gestión de Calidad en la selección del personal.

Asimismo, permitirá a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería a utilizar con excelencia la Gestión de Calidad aplicando las técnicas adecuadas para la selección de personal, orientándolos a la eficacia, eficiencia, efectividad y competitividad. Así también, permitirá obtener los aspectos teóricos de la Gestión de Calidad en la selección de personal; es decir, se podrá conocer las técnicas, la importancia y beneficios de la gestión de calidad en la selección del personal. Por último, este trabajo servirá para futuras investigaciones, es decir como antecedente para los interesados en el tema y, de esta manera, poder mejorar significativamente las investigaciones.

Para el desarrollo del presente estudio, se utilizó el diseño de investigación No Experimental – transversal y descriptivo, de una población de 12 MYPES, a quienes se le aplicó un cuestionario, obteniendo los debidos resultados (ver Ítem V Resultados) y conclusiones (página 46), los cuales forman parte del presente informe.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Hernández (2014) en su tesis titulada. “*Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*”, se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014, obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tiene una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES es de sexo femenino. El 53.33% de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tiene solo secundaria completa. El 66.67% de las MYPES encuestadas sí realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% de las MYPES encuestadas indica que no mantiene una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas sí está certificadas por la ISO 9001. El 75% indica que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5% de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 25% de los clientes encuestados indica que es el precio. El 50% de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. **Conclusiones:** La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos y cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio, ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplica la innovación tecnológica. Un 20% opta por una innovación social, lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

Baca (2014) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014.*”, se planteó el siguiente Objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados: El 50% de los representantes, tiene una edad entre 18 a 30 años. El 50% es de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tiene más de 7 años de permanencia en el rubro. El 62.5% tiene de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tiene conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplica el liderazgo en su gestión. El 75 % aplica el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. **Conclusiones:** La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conoce técnicas de gestión; las que las conocen, en su mayoría aplican el liderazgo democrático. Por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó La Gestión de Calidad, obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican la Gestión de Calidad, pero desconoce el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias para poder apoyar a sus familias; la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, lo que le ha permitido posicionarse mejor; asimismo, en su mayoría cuenta entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuenta con mayores recursos para reclutar más personal. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro; la mayoría es de género masculino, son los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento; finalmente, son dueños propios.

Beltrán (2014) en su tesis titulada: “*Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 50 % de los encuestados en las Mypes de panaderías tiene 31 a 50 años; el 62,5% es de sexo masculino, y el 37,5% de los propietarios tiene grado de instrucción secundario. El 56,3% de las Mypes trabaja informalmente, a la vez que el 50 % de Mypes encuestadas tiene entre 0 a 5 años en el rubro. El 56,3% de las Mypes panaderas encuestadas señaló que no implementa sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios; de las Mypes que implementaron sistemas o técnicas en gestión de calidad, el 56,3% manifestó que utilizó la técnica de la mejora continua. Concluye que las Mypes encuestadas consideraron importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas, asimismo, la mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Por último, los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios, la mayoría se inclinó en practicar la mejora continua en su organización. **Se concluye que**, las Mypes encuestadas consideraron importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas; asimismo la mayoría de los representantes señaló que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. La totalidad de los representantes de las Mypes encuestadas manifestaron brindar productos y servicios de calidad en su empresa. - Los representantes manifestó mayoritariamente que es importante usar técnicas de calidad empresarial en las organizaciones.

Ríos (2014) en su investigación titulada: “*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014*”, se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector

servicios rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014, y se obtuvo los siguientes resultados: El 65% es de género masculino. El 35% tiene entre 35 a 44 años de edad. El 60% tiene grado de instrucción superior universitaria completa. El 50% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 5 a 7 años en el rubro. El 50% considera que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención. El 85% cree que la gestión de calidad es importante para la organización. El 75% consideran que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% se sienten satisfecho por el servicio brindado. El 85% dijo que sí considera que el servicio que brindan es de calidad. El 80% de los respondió que la materia prima es de calidad, y está en óptimas condiciones para su consumo. **Conclusiones:** En cuanto a los gerentes de las Mypes: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tiene una edad entre los 35 a 44 años, que se representa en un 35%. El 65% de los gerentes encuestados es de sexo masculino; su grado de instrucción es de superior universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las Mypes, el tiempo que tienen en el sector servicios es de 5 a 7 años; el 90% de las Mypes son formales, y el motivo por el que se formaron es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado se concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirma que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda es la buena atención; el 85% respondió que la calidad es importante para la organización, y el 75% respondió que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondió que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Campos (2015) en su tesis titulada: "*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*", se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías

del asentamiento humano la Primavera Castilla, 2015, y se obtuvo los siguientes resultados: El 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. El 62% de las empresas inició su negocio hace más de tres años, el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. El 38 % de las mypes encuestadas algunas veces define los objetivos de la empresa, el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización. El 39% de las organizaciones algunas veces comunica la misión, visión y valores de la organización. El 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos. El 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos. El 69% de los encargados de administrar las MYPES manifestó que se consideraba líder participativo. **Se concluye que**, en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la Primavera Castilla, 2015, podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto que sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad, sin tener en cuenta la mejora anímica del trabajador. Finalmente, se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático.

Flores (2016) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*”, determinó la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016, y se obtuvo los siguientes resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 48 a 62 años. El 50% es de género femenino. El 75% tiene grado de instrucción superior técnico. El 100% de los encuestados no cuenta con un plan de marketing. El 75%, a veces sí, a veces no, analiza el mercado permanente. El 50% casi siempre utiliza estrategias de ventas. El 50% utiliza los medios físicos como gigantografías. **Conclusiones.** La mayoría de las

micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016, está siendo dirigida por personas adultas de 48 a 62 años del género femenino, y tiene grado de instrucción superior técnica. La totalidad de las micro y pequeñas empresas en estudio no cuenta con un plan de marketing, y la mayoría a veces analizan el mercado, pero, si utilizan estrategias de ventas para poder atraer a los clientes a sus empresas, utiliza las gigantografías para dar a conocer las pollerías al público en general. Los representantes de las microempresas en estudio mencionan que no han diseñado un plan de marketing en un documento formal eso no quiere decir que no realizan marketing, porque sí lo hacen, dado que utilizan estrategias para vender y realizan publicidad a través de gigantografías para dar a conocer los productos, ubicación y horarios de atención de sus establecimientos.

2.2 Bases teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

De acuerdo con la Ley N° 28015 (2003) se dice que las micro y pequeñas empresas son una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente.

Cabe resaltar que esta Ley favoreció el incremento de micro y pequeñas empresas formalizadas. De esta manera, fueron muchos los emprendedores que aún no se decidían a crear sus negocios a los que se motivaron a la búsqueda de lograr el éxito empresarial.

Características de la nueva ley MYPE N° 30056 – Artículo N°5

Por otro lado, se creó la nueva Ley, que concede la oportunidad de mejorar el rendimiento de las micro y pequeña empresas. Según la Ley N°30056 (2013) se menciona en su artículo n°5, que ya no se determinará el tamaño de las micro y

pequeñas empresas por la cantidad de trabajadores, sino de acuerdo a sus ventas. A continuación, se mencionan las categorías de las MYPES:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo n°5)

La finalidad de esta nueva Ley es darle la oportunidad a las micro y pequeñas empresas que mejoren significativamente sus ingresos, dado que podrán contratar a mayor personal, en caso de que se requiera expandir la empresa, entonces de todas formas la productividad mejorará.

Importancia de las Micro y pequeñas empresas

Del mismo modo, se hizo un estudio de la importancia de las micro y pequeñas empresas. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2013) se explica que las micro y pequeñas empresas son necesarias para el desarrollo del país, puesto que 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. De la misma manera, son importantes por muchas razones, entre ellas:

- 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.

Cabe decir que si no existieran las micro y pequeñas empresas, la pobreza no se hubiera reducido, puesto que existen diversas fuentes de empleo para personas que no

cuentan con estudios superiores, y de esta manera poder mejorar los ingresos de sus familiares.

Gestión empresarial

Se puede decir que sin una buena gestión las empresas fácilmente desaparecerían. Para Peña (2015) la Gestión empresarial es un elemento fundamental para que cualquier organización logre sus metas y objetivos de todo tipo; en este contexto, el éxito de cualquier modelo de gestión depende, en primer lugar, de una correcta planificación, para ejecutar la misma también es necesaria una serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo, encauzándolo en la dirección más adecuada.

Del mismo modo, Rubio (s.f) nos explica que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo. Para poder lograr resultados, se puede decir que con frecuencia se promocionan en la empresa trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño.

De acuerdo con los autores, una óptima gestión busca hacer mejor las cosas correctas. Para eso es necesario, identificar los factores que influyen en el éxito o el mejor resultado de esa actividad, pero en las pequeñas empresas no se está dando una óptima gestión, por lo cual las ventas se ven limitadas.

Funciones básicas de la gestión empresarial

Procesos de Gestión

Del mismo modo la gestión cuenta con procesos básicos, que ayudan a que las empresas cumplan con sus objetivos. De acuerdo con Cruz (2013) estos son:

- La planificación, es la primera etapa donde se encuentran los siguientes pasos: la investigación de mercado, el enfoque de las técnicas, estrategias y

propósitos, y también las actividades que se ejecutarán en el corto, mediano y largo plazo.

- Organización, la segunda etapa, es una disposición de principios, posiciones, prácticas que deben ser consideradas por todos los individuos dentro de la organización. La capacidad fundamental de la asociación es planear y facilitar cada activo accesible, por ejemplo, humano, material y dinero.
- Dirección, es la tercera etapa, dentro de ella está la ejecución de planes, inspiración, correspondencia y supervisión para lograr los objetivos de la asociación.
- Control, finalmente en esta etapa los líderes son responsables de evaluar el avance general de una organización.

Se puede decir que el proceso administrativo es indispensable para el buen funcionamiento de las empresas y de esto dependerán los resultados a futuro; en este caso, las pequeñas empresas solo aplican la planificación en sus ventas y olvidan los otros procesos que son importantes para una mejor productividad.

Principios de la Gestión de la Calidad

Los principios de la Gestión de la Calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. La Norma ISO 9001 (2015) nos explica cada uno de los 8 de principios de la Gestión de Calidad:

- **Principio 1. Enfoque al cliente.** En este principio las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.
- **Principio 2. Liderazgo.** Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización; del mismo modo, ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se pueda desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

- **Principio 3. Participación del personal.** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.
- **Principio 4. Enfoque basado en procesos.** Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.
- **Principio 5. Enfoque de sistemas para la gestión.** Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.
- **Principio 6. Mejora continua.** La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.
- **Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.
- **Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** La organización y sus proveedores dependen entre sí, y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Los principios de la Gestión de la Calidad son aquellos que toda empresa ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. En este caso, las pequeñas empresas no conocen que son las Normas ISO; además, no están aptas para contar con un certificado de esta magnitud.

Importancia de la calidad en la gestión

La calidad debe estar siempre presente en todos los procesos de la empresa. Según Bañeras (2014) nos explica que la calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos.

Mejorar la calidad en la gestión puede traer consigo varias ventajas, como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes.

Gestión de Recursos Humanos

Por otra parte, la gestión de recursos humanos es un proceso importante para que el personal mejore sus capacidades. De acuerdo con Díaz (2012) nos dice que el departamento de recursos humanos está encargado de gestionar a los empleados que conforman las empresas, debe guiar a los mismos hacia la obtención de los objetivos empresariales, maximizando el aporte que cada individuo haga a la organización; por ello las funciones como selección, contratación y retención del personal, desarrollo profesional y personal, mejora el clima laboral e incrementa la eficiencia en las áreas de trabajo, entre otras. Además, se posicionan como indispensables dentro de las actividades organizacionales, ubicando al departamento como un verdadero socio de negocio de las otras áreas.

La gestión de recursos humanos en las empresas, cuando se realiza de manera profesional, permite lograr efectividad y eficiencia en los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, motivación, fidelización, evaluación y desarrollo del personal.

Objetivos de la Gestión de Recursos Humanos

Del mismo modo, la gestión de recursos humanos apoya al mejoramiento de todos los integrantes de la empresa. Para Rodríguez (2013) los objetivos principales de la gestión de recursos humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, mantener y atesorar condiciones empresariales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción de las personas y el logro de los objetivos personales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

Considero que el objetivo final es orientar el comportamiento de los trabajadores que la integran hacia el logro eficiente de los objetivos establecidos por la alta dirección.

Tipos de reclutamiento

El Reclutamiento puede ser interno cuando se realiza en los postulantes que trabajan dentro de la organización, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas y más motivadoras. De acuerdo con Fernández (2015) el reclutamiento interno comprende tres tipos de variantes:

- Ascenso del personal
- Traslado con ascenso del personal
- Sistema de desarrollo con planes de profesionalización del personal

Del mismo modo el autor nos menciona que el Reclutamiento puede ser externo, cuando está dirigido a los candidatos que están afuera de la organización, y son buscados de esta forma:

- Llamados en las redes sociales
- Publicaciones en periódicos
- Notificaciones en universidades, anuncios publicitarios.

Este proceso cada vez es más eficiente y complejo, ya que se realiza de forma presencial y de forma virtual, dependiendo las plataformas tecnológicas que posee la empresa.

Errores comunes en la selección del personal

En ocasiones las empresas cometen errores en la selección del personal, que conlleva a gastos innecesarios. De acuerdo con Díaz (2013) se puede mencionar que los errores más comunes son:

- **No tener bien definidas las necesidades de talento humano de la empresa.** El primer paso que debe tomar la organización es contar con un plan estratégico de recursos humanos para conocer sus necesidades según su estrategia y los objetivos que quiere lograr.
- **No buscar la compatibilidad del candidato con la organización.** Es importante que no solamente se tome en cuenta si el candidato cubre todos los requisitos funcionales y de conocimiento del puesto a desempeñar, sino también la manera en que éste se ajusta a la cultura organizacional de la empresa.
- **Esperar que el candidato tenga las mismas características que la persona que anteriormente ocupaba el puesto.** Este error puede darse de dos maneras: la primera es que las expectativas del reclutador sean encontrar a una persona que sea una réplica de la persona que anteriormente desempeñaba esas actividades.
- **Ausencia de personal clave durante las entrevistas laborales.** Como parte del diseño del perfil de puesto se debe tener definida la línea jerárquica de esta posición laboral en particular. Por tanto, es fundamental que las personas clave, como son los jefes directos, sean partícipes activos en el proceso de entrevistas a los candidatos. Si bien no estarán desde el primer filtro, es importante que se integren cuando el departamento de

capital humano ya haya calificado al prospecto como una opción para la vacante.

- **Querer que el candidato sea perfecto.** Cuando como reclutador se está enfocado en buscar al candidato ideal para el puesto, no se pierda de vista que en muchas ocasiones una persona no va a reunir al 100% los requisitos que se buscan y el no tomarlo en cuenta puede hacer que se elija a una persona que está sobre calificada. Esto puede traer consigo que en un futuro perciba que no tiene retos y busque nuevas oportunidades.
- **Ofrecer falsas expectativas de crecimiento laboral o condiciones de trabajo.** Es importante que el candidato conozca las condiciones de trabajo para saber si son favorables a su decisión. Por esto, es imprescindible que se le hable con toda sinceridad, que se le planteen los escenarios reales y que la persona tenga la información completa acerca del rango de sueldo, de las actividades, del alcance y de las posibilidades de crecimiento.

Las decisiones relacionadas a la selección del personal para una organización deben llevarse a cabo de manera cuidadosa y analizada, obteniendo la mayor información posible de cada uno de los candidatos y, sobre todo, teniendo muy en claro los objetivos tanto del puesto como de la empresa. Esto con la finalidad de elegir a las personas idóneas para formar parte del equipo.

Reflexiones sobre la selección del personal

La selección del personal debe ser tomada como una inversión a corto plazo. De acuerdo con el Gripo Prisma (2017) estas son algunas reflexiones que debemos tomar en cuenta para poder invertir en el reclutamiento:

- **¿Es el personal una inversión o un gasto?** Son muchos los directivos o empresarios que consideran que el personal es un gasto, a veces, incluso, un mal necesario, porque

ellos solos no lo pueden hacer todo. Con esta idea, son muchos los que no tienen intención alguna de invertir/gastar más allá de lo estrictamente necesario.

- **¿Es gratis hacer uno mismo la selección de personal?** En absoluto. Basta con calcular las horas dedicadas a esta actividad para conocer el gasto en que uno ha incurrido.
- **La cualificación.** Se trata de otro aspecto muy manido de la selección. Son muchos los que quieren profesionales con experiencia, pero no es menos cierto que la experiencia no es garantía de nada.

Cuando la selección de personal se considera una inversión es porque las personas se consideran un capital, un activo al que rentabilizar, pero al que cuidar, alimentar y desarrollar. Se puede decir que la consideración de la inversión va estrechamente relacionada con un retorno económico, una apuesta de futuro en pos de un beneficio.

Etapas del proceso de selección del personal

El proceso de reclutamiento y selección de personal es un conjunto de pasos o etapas que tienen como objetivo el reclutar y seleccionar al personal más idóneo para un puesto de trabajo en una empresa. De acuerdo con Martínez (2013) estas etapas son:

Definición del perfil del postulante. Antes que nada, debemos empezar haciéndonos preguntas, tales como:

- ¿Qué actividades deberá realizar?
- ¿Necesita experiencia?
- ¿Qué habilidades?
- ¿Qué conocimientos técnicos?
- ¿Valores?
- ¿Capacidad de trabajo en equipo? ¿Trabajo bajo presión?
- ¿Nivel de estudio?
- ¿Tendrá contacto con extranjeros? (Por el tema de multilingua).

- ¿Principales actividades, responsabilidades?, etc.

Etapa de Convocatoria o Búsqueda. Algunos de los métodos que se pueden utilizar para esta etapa son:

- Anuncios o avisos.
- Recomendaciones.
- Agencias de empleo.
- La competencia.
- Consultoras en recursos humanos.
- Promoción Interna.
- Archivos o bases de datos.

Evaluación. La fase de evaluación debe tener por lo menos los siguientes pasos:

- Entrevista preliminar.
- Prueba psicológica.
- Prueba de conocimiento.
- Entrevista final

Selección y contratación. Una vez que ha evaluados a todos los postulantes o candidatos, se pasa a seleccionar al que mejor desempeño haya tenido en las pruebas y entrevistas realizadas, es decir, se pasa a seleccionar al candidato más idóneo para cubrir el puesto vacante.

Capacitación. Finalmente, una vez que se ha seleccionado y contratado al nuevo personal, se debe procurar que se adapte lo más pronto posible a la empresa, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto.

Las etapas son procedimientos realizados por profesionales en el proceso, que integra la vinculación, el mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano; por ello. las empresas deben identificar las necesidades de la empresa, y buscar siempre un personal idóneo para maximizar las utilidades.

Beneficios de la selección del personal

Para concluir el tema, si un gerente ha seguido adecuadamente los pasos para la selección del personal, se podrán lograr una serie de beneficios. De acuerdo con Paredes, (2013), estos son:

- Permitir ubicar la persona adecuada en el puesto determinado.
- Favorecer la adaptación del personal a la comunidad empresarial.
- Facilitan la integración del hombre a la empresa.
- Contribuir al incremento de la productividad en el trabajo.
- Disminuir los accidentes de trabajo.
- Disminuir la fatiga que ocurre por la inadaptación.
- Permitir la adecuada capacitación de personal en los programas de adiestramiento o entrenamiento a base de los más dotados.
- Disminuir las injusticias. Puesto que al el eliminar el favoritismo se coloca al trabajador en el lugar donde mejor debe rendir.
- Evitar el desgaste de maquinaria y el desperdicio de material, y ahorrar tiempo en la ejecución de las tareas.

Concluyo que la selección de personal es fundamental para crear un equipo competitivo y aportar valor a la organización. Por ello, debe ser un pilar importante dentro de cualquier estrategia empresarial. En este sentido, son pocas las micro y pequeñas empresas que han logrado seleccionar adecuadamente a su personal, por lo que es necesario capacitarse en este tema tan importante para el desarrollo.

2.3 Marco conceptual

Historia de las pollerías

El origen de las Pollerías en Chimbote se da a partir del año 70 con gran intensidad. A pesar de que en Chimbote tenemos como plato bandera el ceviche, el pollo a la brasa ha ido cogiendo bastante mercado, puesto que es un ave con poco costo y de fácil acceso al consumo en horarios nocturnos; su aspecto dorado hace que

sea exquisito. Así de polémico y delicioso es el pollo a la brasa. En los últimos años su consumo se ha masificado tanto, que la oferta ha aumentado. La muestra de ello salta a la vista: las pollerías abundan en toda la ciudad Chimbotana. A pesar de ser un puerto y tener como competencia al ceviche, este popular platillo también se roba la preferencia de los Chimbotanos. Sin lugar a dudas, las pollerías con el paso del tiempo han logrado el éxito y a la vez se ha vuelto un negocio rentable, siendo un plato popular y delicioso en la ciudad de Chimbote

Pollerías en el Perú

Las pollerías en el Perú, se han expandido en casi todo el territorio, puesto que los emprendedores se han dado cuenta que es un negocio rentable, en este sentido se ha podido mejorar el crecimiento de muchos más rubros en este caso, las empresas de servicios en crianza de pollos, pero no cabe duda que es un negocio altamente competitivo, por el cual los dueños deben estar al día en todas las estrategias que permite mejorar la gestión de calidad.

Micro y pequeñas empresas rubro pollerías

Estas empresas o negocios se dedican a la producción de los pollos a la brasa, sus instalaciones tienen que mostrar higiene y seguridad; los encargados en el área de producción deben ser personas especializadas en el tema, existente:

Productos:

- 1 pollo entero
- ½ de pollo
- ¼ de pollo
- 1/8 de pollo

Gestión de calidad en la selección del personal en las Micro y pequeñas empresas rubro pollerías

En la actualidad las pollerías ubicadas en el casco urbano del distrito de Chimbote, lamentablemente cuentan con una deficiente gestión de calidad aplicado a su

selección de personal; esto muchas veces se ve reflejado en la contratación de familiares sin ser capacitados; lo que es una desventaja, porque impide el desarrollo de la organización y, por ende, el servicio de calidad al cliente. La organización debe ver al cliente no sólo como un consumidor sino, particularmente, como el usuario de los productos y servicios producidos por la organización y debe asegurarse de que esto se ajuste a los objetivos de la compañía.

Gestión de Calidad

Es un conjunto de normas correspondientes a una organización, relacionadas entre sí y a partir de las cuales la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Un buen sistema de gestión de calidad aplicado a una organización, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

Selección de personal

La selección de personal ha cobrado una gran importancia en los últimos años, debido a la gran importancia que tiene el factor humano dentro de las organizaciones. Seleccionar a las personas adecuadas permite un mejor desarrollo de las mismas, y favorece su adaptación y logro de los objetivos.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis, dado que es una investigación de tipo descriptiva que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objeto, procesos y personas, que participan en la investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño: *no experimental – transversal - descriptivo*.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; es decir, se observó la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad y sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio “Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque sólo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, especialidad comida oriental, distrito de Chimbote, 2016.

4.2 Población y muestra

a) Población

La población del estudio está conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Esto se obtiene mediante un sondeo (Ver anexo n°3).

b) Muestra

La muestra está conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Es decir, se utiliza toda la población (Ver anexo n°3).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	Aspecto de la función general de la empresa que determina y aplica la política de calidad, para la obtención de la calidad deseada requiere compromiso y participación de los integrantes de la organización o empresa.	La Innovación	-Proceso -Producto -Servicio	Nominal
		Desarrollo	-Personal -Representante -Habilidades	Nominal
		Área	-Servicio -Atención -Venta	Nominal
		Estrategia	-Imagen de Marca. -Fidelización del cliente.	Nominal
Selección de Personal	La selección de personal puede definirse como la selección donde se escoge y clasifica a los candidatos más adecuados para el cargo, para satisfacer las necesidades de la organización.	Gestión del Talento Humano	-La Gestión del desempeño. -El desarrollo del liderazgo. -La planificación de los recursos humanos. -El reclutamiento	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información es la encuesta. Para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado de 20 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes (4), de las micro y pequeñas empresas (4), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en la selección del personal (12).

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft. Con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016?</p>	<p>Objetivo general: -Describir las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos específicos: -Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Gestión de calidad en la selección del personal</p>	<p>Población: La población en estudio estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Diseño El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; es decir, se observó la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio “ Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2016)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Técnica La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel; Microsoft Word, para la redacción digital; y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>

4.7 Principios éticos:

La presente investigación que se realizó a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la estuvo bajo el sustento de principios éticos, tales como la *responsabilidad ética*, que preserva la libertad, los valores, los derechos humanos y el respeto tanto por el autor como de los representantes legales de las MYPES; también se considera el *principio de justicia*, el cual exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, al anonimato y a la confidencialidad, porque es la cualidad que exige que cierta información se mantenga reservada al conocimiento de una persona o sólo de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01. Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

Datos Generales	Numero de MYPES	Porcentaje
Edad		
20 a 30 Años	2	16.7
31 a 50 años	8	66.6
51 años a más	2	16.7
Total	12	100,0
Género		
Masculino	7	58.3
Femenino	5	41.7
Total	12	100,0
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitario	12	100,0
Superior Universitario	0	0,0
Total	12	100,0
Cargo del negocio		
Dueño	9	75,0
Administrador	3	25,0
Personal	0	0,0
Total	12	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.*

Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

De la Empresa	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia en el mercado		
0 a 3 años	1	8,3
4 a 6 años	8	66,7
7 a más años	3	25,0
Total	12	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	1	8,3
6 a 10 trabajadores	9	75,0
11 a más trabajadores	2	16,7
Total	12	100,0
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	0	0,0
Personal no familiar	12	100,0
Total	12	100,0
Objetivo del Negocio		
Generar ganancias	2	16,7
subsistencia	10	83,3
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 03. Características de la Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de Calidad	Número de MYPES	Porcentajes
Conoce el término de gestión de calidad		
Sí	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Que técnicas modernas conoce		
Benchmarking	10	83,3
Empowerment	0	0,0
5S's	1	8,3
Outsorsing	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguno	1	8,3
Total	12	100,0
Dificultad para la implementación de la Gestión de Calidad		
Poca incitativa	1	8,3
Aprendizaje lento	11	91,7
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
Técnicas de medición del Rendimiento que conoce		
Observación	11	91,7
Evaluación	1	8,3
Escala de puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Sí	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Qué medios utiliza para reclutar su personal		
Avisos	11	91,7
Información verbal	0	0,0
Modo digital	1	8,3
Otros	0	0,0

Concluye:

Gestión de Calidad	Número de MYPES	Porcentajes
Ninguno	0	0,0
Total	12	100,0
Cuentan con un perfil del empleado		
Sí	11	91,7
No	1	8,3
Total	12	100,0
Encargado de la Selección del personal		
Dueño	5	41,7
Administrador	7	58,3
Total	12	100,0
Qué criterios toma en cuenta para seleccionar al personal		
Experiencia Laboral	11	91,7
Estudios superiores	0	0,0
Parentesco	0	0,0
Por recomendaciones	1	9,3
Total	12	100,0
Tipo de prueba aplica		
Entrevista Personal	12	100,0
Prueba de conocimiento	0	0,0
Prueba psicológica	0	0,0
Todas	0	0,0
Ninguna	0	0,0
Total	12	100,0
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Elige un adecuado personal y permite a la empresa ser eficiente y lograr 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 servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de Resultados:

Tabla 01. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.

Con respecto a la edad del representante: El 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad de 31 a 50 años, esto parcialmente coincide con Ríos (2014) el cual muestra que el 35% tiene entre 35 - 44 años de edad; del mismo modo parcialmente coincide con Hernández (2014) el cual muestra que, el 40% tiene entre 30 y 40 años de edad. Por otra parte, esto contrasta con Baca (2014) el cual nos muestra que el 50% de los representantes tiene edad entre 18 a 30 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016 está siendo dirigida por personas adultas por ser mucho más responsables y emprendedoras; además, queda demostrado que la tendencia no ha variado en el tiempo.

Con respecto al género de los Representantes legales: El 58,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino esto coincide con Ríos (2014) el cual muestra que el 65% es de género masculino; del mismo modo, con Baca (2014) el cual nos muestra que el 50% es de género masculino. Por otra parte, esto contrasta con Hernández (2014) el cual muestra que el 66.67% es de género femenino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, está siendo dirigida por varones que muestran un mayor emprendimiento al tener una mejor organización que las mujeres; además se trata de un rubro enfocado más a varones.

Con respecto al grado de instrucción que tienen los representantes legales: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene grado de instrucción no universitario; esto contrasta con Ríos (2014) el cual muestra que el 60% tiene instrucción universitaria completa; del mismo modo, con Hernández (2014) el cual muestra que el 53.33% tienen secundaria completa. Esto

demuestra que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, tienen un grado de instrucción que le permite lograr ejercer con mayor eficacia las actividades de la empresa.

Con respecto al cargo que desempeña: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños de su propio negocio; esto coincide con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 75% son los dueños. Por otra parte, esto contrasta con Campos (2015) el cual muestra que el 62% de las personas encuestadas son los administradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, son los dueños, ya sea por la desconfianza o los costos que acarrea contratar a una tercera persona para que asuma el control.

Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: el 66.7% de las micro y pequeñas empresas tiene una permanencia en el mercado de entre 4 - 6 años; esto contrasta con Campos (2015) el cual muestra que el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, tiene una permanencia y duración en el mercado de más de 4 a 6 años, y esto se debe a que en su gran mayoría negocios familiares, que fueron heredados de padres a hijos.

Con respecto al número de trabajadores: El 75,0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. Esto contrasta con Campos (2015) el cual muestra que el 62% de las empresas cuenta con menos de cinco operarios; del mismo modo, con Baca (2014) el cual nos muestra que el 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas

del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría de propietarios opta por contratar la menor cantidad posible de trabajadores permanentes, ya que considera que contratar personal le genera mucho gasto al empresario.

Con respecto a las personas que trabajan: El 100% de las micro y pequeñas empresas cuentan con personas no familiares que trabajan dentro de la empresa. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría tiene a personas no familiares como trabajadores, ya que la mayoría manifestó que no les gustaría trabajar con familia.

Con respecto a objeto de creación de la empresa: El 88.3% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo subsistir en su negocio: esto contrasta con Ríos (2014) el cual muestra que el 45% de las MYPES tiene como finalidad generar ganancias. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría de los propietarios en la actualidad, busca subsistir en su negocio, ya que por ser formales buscan aprovechar las oportunidades que brinda el Estado con los tratados de libre comercio que se firman actualmente.

Tabla 03: Características de la Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas

Con respecto al conocimiento del término de gestión de calidad: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce el significado de Gestión de calidad. Esto coincide con Baca (2014) el cual nos muestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, el 100% tiene conocimientos del término de Gestión de Calidad.

Con respecto al conocimiento de técnicas modernas de gestión de calidad: El 88.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiesta que aplican aplica el Benchmarking. Esto contrasta con Baca (2014) el cual nos muestra que el 100% aplica el liderazgo en su gestión. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría considera muy importante buscar mejorar sus productos a través de una serie de investigaciones de su entorno; en este sentido, analiza y trata de mejorar los servicios de su empresa.

Con respecto a dificultades para implementar gestión de calidad: El 91.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiesta que la principal dificultad que encuentra para implementar la gestión de calidad es el aprendizaje lento. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, a la mayoría le es muy difícil implementar la Gestión de calidad, por motivo de que los trabajadores soy muy lentos al adquirir nuevos conocimientos, lo cual no beneficiaría a la empresa.

Con respecto al conocimiento de las técnicas para medir rendimiento de personal: El 8.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utiliza la técnica de la Observación. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría aplica la observación por ser más conocida y aplicada al momento de medir el rendimiento en los trabajadores; a la vez, le trae mejores resultados.

Con respecto a la contribución de la Gestión de calidad en el mejoramiento del negocio: El 100% de los representantes de las micros y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, que la mayoría

considera que mejorando la gestión de calidad del producto incrementa sus ventas y contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Con respecto a los medios que utiliza para reclutar el personal: El 91.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan los avisos como medio para reclutar personal. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, que la mayoría utiliza este medio, ya que suele ser menos costoso al momento de reclutar personal y a la vez son más accesibles para el público.

Con respecto si cuentan con perfil del empleado: El 91.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuenta con un perfil de empleado. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría señala que sí cuenta con un perfil para su empleado, ya que en algunos casos cuenta con manual de funciones, pues para la empresa es importante tener un buen desempeño como empleado.

Con respecto al encargado de realizar la selección de personal: El 58.3% de los administradores de las micro y pequeñas empresas está encargado de realizar la selección de personal. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría de los administradores cumplen con las habilidades y destrezas suficientes para seleccionar de manera correcta al personal, en este sentido los adiestradores tienen experiencia en esta actividad o proceso de la empresa.

Con respecto al criterio que toman al momento de seleccionar el personal: El 91.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral. Esto demuestra en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, la mayoría considera que la experiencia

que ha adquirido el postulante es un factor principal para que la selección del personal sea mucho más efectiva.

Con respecto a la prueba que aplican para la selección de personal: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal. Esto demuestra en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, que la mayoría aplica una entrevista personal, en la que se evalúa el comportamiento y la actitud positiva que tiene el postulante para lograr obtener un puesto en el trabajo.

Con respecto al desempeño del personal seleccionado: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Esto demuestra en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, que la totalidad asegura haber observado que el personal seleccionado mostró eficiencia en las actividades diarias; por ello, la empresa mejoró su productividad.

Con respecto al posicionamiento en el mercado al elegir un adecuado personal: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cree que el elegir bien al personal va a permitir a la empresa ser más eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. Esto demuestra que la totalidad consideran que el capital humano es el factor más importante; por ello, contar con una buena selección permitirá que la empresa mejore su rentabilidad, su prestigio y, por ende, el posicionamiento en la mente de los consumidores.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años. Del mismo modo, son de género masculino, cuentan con estudios superiores no universitarios, y son los dueños de los negocios.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas lleva en el rubro entre 4 a 6 años; del mismo modo, cuenta con 6 a 10 colaboradores, y fueron creadas con la finalidad de subsistir.

La mayoría de los representantes conoce el término Gestión de calidad, por lo cual aplica el Benchmarking, mide el rendimiento de su personal a través de la observación, asegura que el personal tiene un aprendizaje lento para la aplicación de la gestión de calidad, considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Por otra parte, utiliza los avisos para reclutar al personal, cuenta con un perfil del empleado; del mismo modo, son los administradores quienes seleccionan al personal. Asimismo, toma la experiencia del postulante como criterio para su selección, y aplican la entrevista personal. Además, el personal se ha desempeñado de acuerdo con las expectativas del administrador. Por último, la buena selección del personal ha permitido que la empresa sea eficiente y logre un mejor posicionamiento en el mercado.

6.2 RECOMENDACIONES

Las micro y pequeñas empresas deben saber cuán importante es la Gestión de calidad, ya que les ayudará a realizar mejor el proceso de la selección de personal dentro de sus organizaciones. Muchas veces se ve reflejado en la contratación de familiares sin ser capacitados, lo que es una desventaja, porque impide el desarrollo de la organización y, por ende, el servicio de calidad al cliente.

Por último, podemos concluir que la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

Por lo tanto, debe establecerse un sistema enfocado en el cliente, de manera que la organización pueda tener un mejor panorama de las necesidades y expectativas del cliente para poder satisfacerlas de la mejor manera posible.

Se debe garantizar que los procedimientos de la selección de personal utilizados tengan una máxima eficacia y sean capaces de captar a los mejores candidatos, con la finalidad de cumplir con los requisitos, expectativas y satisfacción de los clientes. Un buen sistema de Gestión de calidad aplicado a una organización siempre le garantizará el éxito, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. Por lo tanto, el principal punto neurálgico, es la calidad de las personas que trabajan en ellas. Las personas son quienes manejan la tecnología, crean y utilizan los procesos de trabajo, constituyen la estructura organizacional, fabrican productos y servicios y atienden a los clientes. Son ellas las que generan la productividad, la calidad y la competitividad de las organizaciones. Sin personas las organizaciones no funcionan, no existe dinámica organizacional, ni resultados ni éxito. La competitividad de la organización depende de las competencias de las personas, que representan el capital humano de la empresa.

REFERENCIAS

- Baca (2014) Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú
- Bañeras, J. (2014). La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial. Obtenido de IMF Business School: <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/laimportancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Beltrán (2014). Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote –Perú
- Berenstein, M. (2013). Los problemas más frecuentes de las Pymes familiares...y sus posibles soluciones. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de e.neus: <http://emprendedoresnews.com/tips/ef/los-problemas-mas-frecuentes-de-las-pymes-familiares-y-sus-posibles-soluciones.html>
- Campos (2015). Gestión de calidad y competitividad de las Mype rubro Restaurantes Cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015” (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Perú.
- Castillo, H. (2011). La selección del personal en las MYPES. Recuperado de, <http://pymesperuanas.blogspot.pe/2011/11/la-seleccion-de-personal-en-las-pymes.html>
- Díaz, D. (2012). El rol protagónico del departamento de recursos humanos en las empresas. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-rol-protagonico-del-departamento-de-recursos-humanos-en-las-empresas/>
- Díaz, M. (2013). Principales errores que cometen las empresas en la selección de su personal. Recuperado de, <https://www.muypymes.com/2013/05/09/principales-errores-que-cometen-las-empresas-en-la-seleccion-de-su-personal>

- DNV GL (2014). Gestión de la calidad ISO 9001:2015. Recuperado de <http://www.dnvba.com/es/Informacion-prensa/Documents/ISO90012015.pdf>.
- Fernández, M. (2015). Los grandes beneficios e importancia del buen uso del reclutamiento y selección del personal. Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/los-grandes-beneficios-e-importancia-del-buen-uso-del-reclutamiento-y-seleccion-del-personal/>
- Flores (2016). Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016. (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú
- Grupo Prisma., (2017). 5 reflexiones sobre Selección de Personal: ¿Gasto o Inversión?. Recuperado de, <http://www.grupoprisma.com/5-reflexiones-sobre-seleccion-de-personal-gasto-o-inversion>
- Hernández. (2014). Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro Restaurantes del distrito de La Esperanza, Año 2014 (tesis pregrado) Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú
- Martínez, R. (2013). Cómo hacer un Proceso de reclutamiento y de selección de personal efectivo. Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/04/09/como-hacer-un-proceso-de-reclutamiento-y-de-seleccion-de-personal-efectivo/>
- Paredes, A. (2013). Selección del personal. Recuperado de, <https://www.coursehero.com/file/p6df22v1/Son-muchas-las-consecuencias-que-se-derivan-de-una-mala-selecci%C3%B3n-de-personal/>
- Peña, F. (2015). Principales herramientas de gestión empresarial: funcionamiento y características. Recuperado el 15 de Octubre del 2017, de Isotools.org: <https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestion-empresarial-funcionamiento-y-caracteristicas/>

- Pérez, O. (2015). 6 errores comunes en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Recuperado de, <http://blog.peoplenext.com.mx/6-errores-comunes-en-el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Ríos (2014). Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco Año 2014 (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú
- Rodríguez, Y. (2013). Gestión de recursos humanos. Recuperado el 17 de Octubre del 2017, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Rubio, P. (s.f). Introducción a la Gestión. Recuperado el 04 de Octubre del 2017, de Instituto Europeo de Gestión empresarial: <http://media0.sigerencial.webgarden.es/files/media0:4d98dc8452893.pdf.upl/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20gesti%C3%B3n%20empresarial.pdf>

ANEXOS
Anexo N° 01

Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre		
	7	12	13	14	15	20	27	04	11	18	27	01	08	15
Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación	x													
Planteamiento del problema.		x												
Determinación de los objetivos y justificación de la investigación.			x											
Revisión de la literatura.				x	x	x								
Marco teórico y conceptual-redacción de antecedentes.							x	x						
Marco teórico y conceptual-redacción de las bases teóricas.									x	x				
Redacción de la Metodología de investigación.											x			
Redacción de las Referencias bibliográficas.												x		
Presentación del informe de investigación para su evaluación.													x	x

Anexo N° 02

Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	80	unidad	0.50	40.00
Fotocopiado	28	unidad	0.10	2.80
Internet	25	unidad	1.00	25.00
Pasaje	07	unidad	20.00	140.00
Anillado	01	unidad	5.00	5.00
Empastado	03	unidad	50.00	150.00
Matricula de Taller	01	unidad	200.00	200.00
Taller	04	meses	450.00	1,800.00
Total				2,362.80

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

Anexo N°3

Cuadro de sondeo:

Población muestral de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías

N°	Razón Social	Representante Legal	Ubicación	Ruc
1	Pollería Alfa Más S.A	Moises Guerrero Carrasco	Jr. Enrique Palacios N°529	20402702215
2	Pollería Mirko E.I.R.L	Peter Suyón Caceda	Jr. Elias Aguirre	20541692216
3	Pollería Cesar's S.A	Jesús Suyón Gálvez	Alfonso Ugarte N° 581	10388453661
4	Amj Restaurante Sac (Wilson Chicken & Grill)	Jorge Vértiz Malabrigo	Av. Pardo N°381 - Chimbote	20611147395
5	Pollería Delca's Sac	Ramos Calderón Eduardo Gregorio	Jr. Villavicencio N°324	10096063836
6	Pollería Y Parrilladas Sac (Delcas)	Del Castillo Cañan Elena Berta	Av. Haya De La Torre N°582 Casco Urbano	20569339309
7	Inversiones Canijual (Pollería A La Brasa Napos Chicken)	Quiroz Arroyo Carlos Alberto	Jr. Ladislao Espinar N°572 Casco Urbano	20541772911
8	Mirko Srl. Pollería Mirko	José Alex Suyón Cáceda	Jr. Manuel Villavicencio N°417	20445228967
9	Mirko Srl. Pollería Mirko	José Alex Suyón Cáceda	Jr. Jose Pardo N°753	20445228967
10	Pollería Don Lolo	Vicente Zelada Maria Del Pilar	Jr. Leoncio Prado N°501	10074492407
11	Pollería Alfa Más S.A	Guerrero Carrasco María Victoria	Jr. Ladislao Espinar N°472	20402702225
12	Puricima Sac (Pollería Kikiriki)	Quiroz Arroyo Pura Elva	Jr. Manuel Ruiz N°321	20539871928

Anexo N°4

Encuesta

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encueta dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito chimbote, 2016.

El siguiente trabajo tiene como finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito chimbote, 2016.

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, CASCO URBANO, DISTRITO CHIMBOTE, 2016”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información y colaboración.

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. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Personal

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

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

6. Número de persona que trabajan en su empresa

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

7. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

8. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Sí
- b) No

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

- a) Benchmarking
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsorsing
- f) otros
- g) Ninguna

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de la 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) Sí
- b) No

2.2 REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: SELECCIÓN DEL PERSONAL

14. ¿Qué medios utiliza para reclutar su personal?

- a) Avisos
- b) Información verbal
- c) Modo digital
- d) Otros
- e) Ninguno

15. ¿Cuentan con un perfil del empleado?

- a) Sí
- b) No

16. ¿Quién es el encargado de la Selección del Personal?

- a) Dueño
- b) Administrador

17. ¿Qué criterios toma en cuenta para seleccionar al personal?

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

18. ¿Qué tipo de prueba aplica en la selección de personal?

- a) Entrevista Personal
- b) Prueba de conocimiento
- c) Prueba psicológica
- d) Todas
- e) Ninguna

19. El personal seleccionado, ¿desempeña sus labores según sus expectativas?

- a) Sí
- b) No

20. ¿Elegir bien a un adecuado personal permitiría a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?

- a) Sí
- b) No

Anexo N°5

Cuadro de tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad	20 – 30	II	2	16.67
	31 – 50	III III	8	66.66
	51 a mas	II	2	16.67
TOTAL		12	12	100
2. Género	Masculino	III II	7	58.33
	Femenino	III	5	41.67
TOTAL		12	12	100
3. Grado de Instrucción	Primaria	III III II	12	100
	Secundaria			
	Superior Universitario			
	Tecnológico			
TOTAL		12	12	100
4. Cargo del Negocio	Dueño	III IIII	9	75
	Administrador	III	3	25
TOTAL		12	12	100
5. Tiempo de permanencia en el mercado	0 a 3 años	I	1	8.33
	4 a 6 años	III III	8	66.67
	7 a más años	III	3	25.00
TOTAL		12	12	100
6. N° de trabajadores	1 a 5	I	1	8.33
	6 a 10	III IIII	9	75
	11 a más	II	2	16.67
TOTAL		12	12	100
7. Las personas que trabajan en su empresa	Familiares	III IIII II	12	100
	Personas no familiares			
TOTAL		12	12	100
8. Objetivo del Negocio	Generar ganancias	II	2	16.67
	Subsistencia	III IIII	10	88.33
TOTAL		12	12	100
9. Conoce el significado de Gestión de Calidad	Si	III IIII II	12	100
	No			
TOTAL		12	12	100
10. Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking	III IIII	10	88.33
	Empowerment			
	Las 5 S	I	1	8.33
	Outsourcing			
	Otros			
TOTAL	ningunos	I	1	8.33
		12	12	100
11. Dificultades encontradas para la implementación de gestión de calidad	Poca Iniciativa	I	1	8.33
	Aprendizaje Lento	III IIII I	11	91.67
	No se adapta a los cambios			
	Desconocimiento del puesto			
	Otros			
TOTAL		12	12	100

Concluye:

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
12. Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	III III I	11	91.67
	La evaluación	I	1	8.33
	Escala de puntuaciones			
	Escala de puntuaciones			
	Evaluación de 360°			
	Otros			
TOTAL		12	12	100
13. El proceso de gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	III III II	12	100.00
	No			
TOTAL		12	12	100
14. Medios para reclutar el personal	avisos	III III I	11	91.67
	información verbal		1	8.33
	Modo digital	I		
	Otros			
	Ninguno			
TOTAL		12	12	100
15. Cuentan con un perfil del empleado	Si	III III I	11	91.67
	No	I	1	8.33
TOTAL		12	12	100
16. Encargado de la Selección del Personal	Dueño	III	5	41.67
	Administrador	III II	7	58.33
TOTAL		12	12	100
17. Criterios tomados en cuenta al momento de seleccionar al personal	Experiencia Laboral	III III I	11	91.67
	Estudios superiores			
	Parentesco			
	Por recomendaciones	I	1	8.33
TOTAL		12	12	100
18. Tipos de pruebas aplicados en la selección de personal	Entrevista Personal	III III II	12	100.0
	Prueba de conocimiento			
	Prueba psicológica			
	todas ningunas			
TOTAL		12	12	100
19. El personal seleccionado desempeña sus labores según expectativas	Si	III III II	12	100.00
	No			
TOTAL		12	12	100
20. Elegir bien a un personal permitiría a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	Si	III III II	12	100.00
	No			
TOTAL		12	12	100

Anexo N°6

Figuras

a) Referente los representantes de las micros y pequeñas empresas:

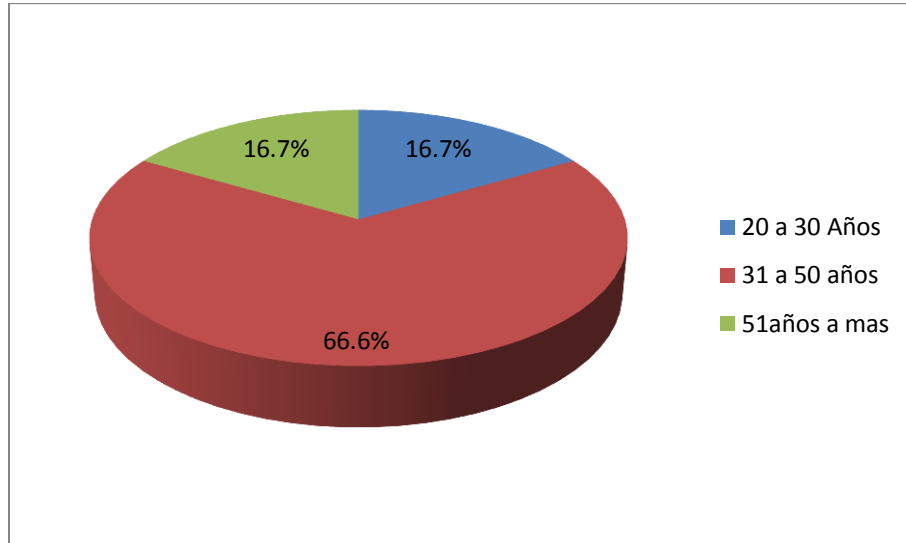


Figura 1. Edad del representante
Fuente: Tabla 1

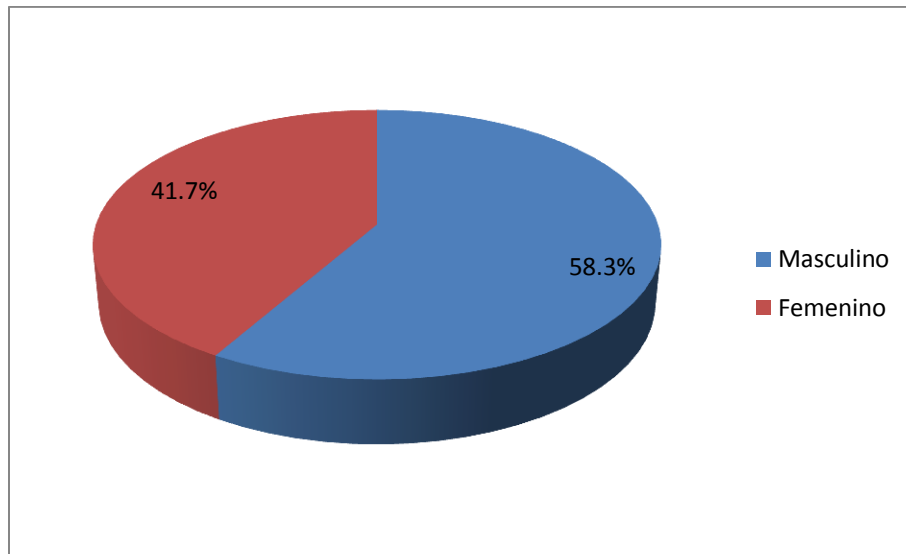


Figura 2. Genero del representante
Fuente: Tabla 1

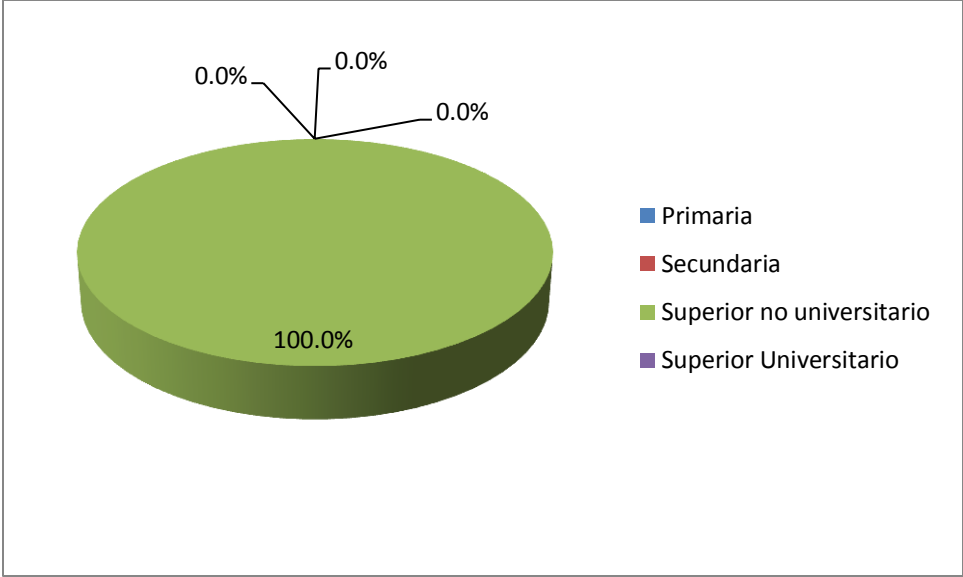


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

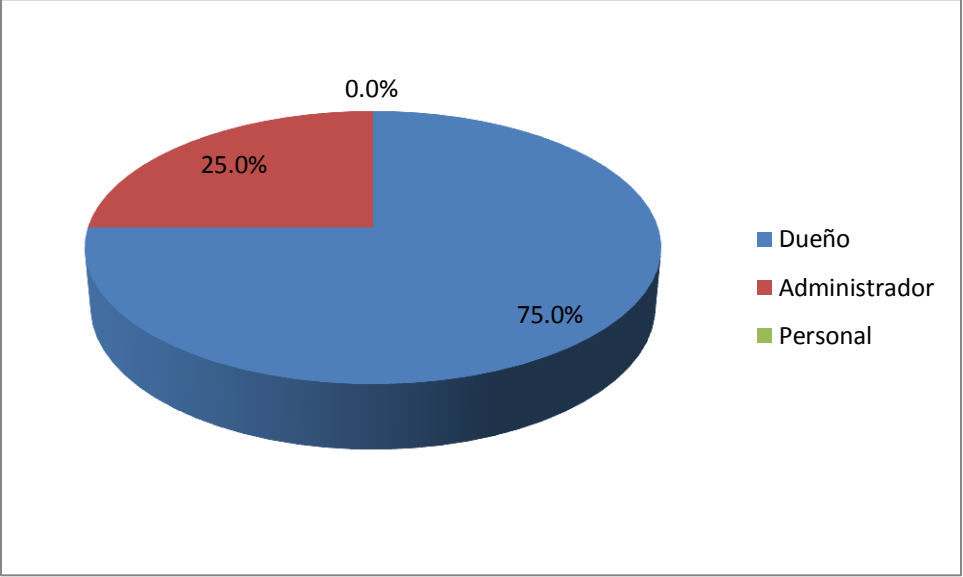


Figura 4. Cargo
Fuente: Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

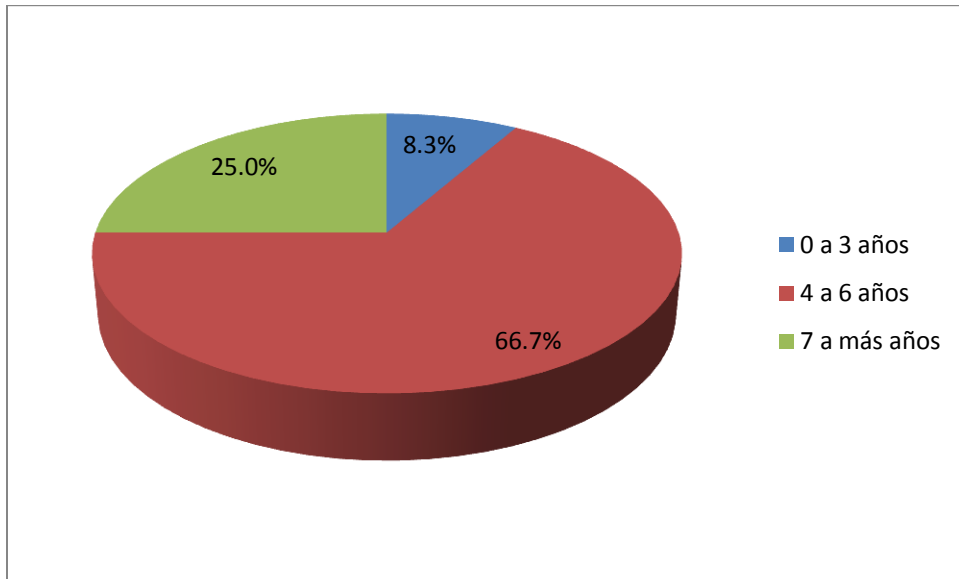


Figura 5. Tiempo en el rubro
Fuente: Tabla 2

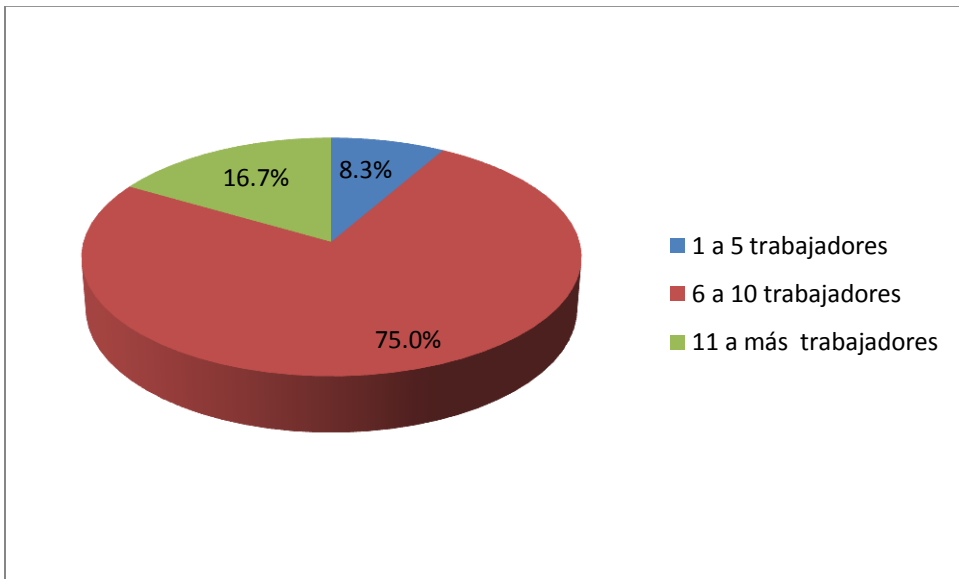


Figura 6. N° de trabajadores
Fuente: Tabla 2

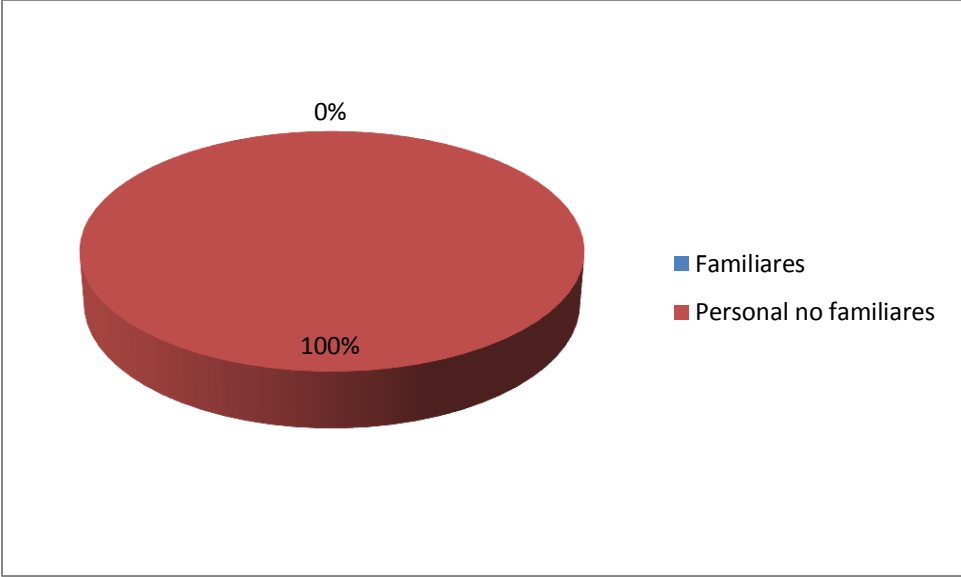


Figura 7. Personas que trabajan en su empresa
Fuente: Tabla 2

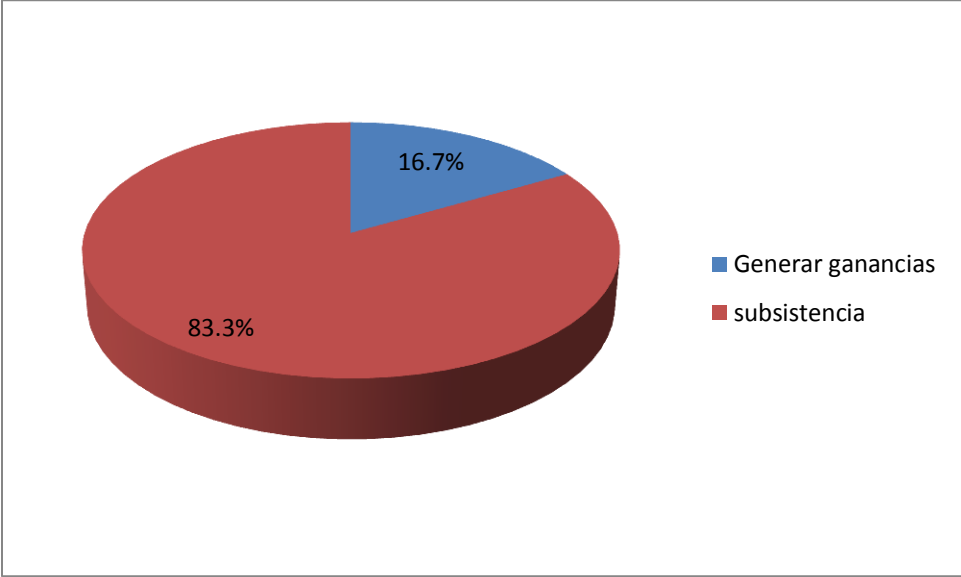


Figura 8. Finalidad de la MYPE
Fuente: Tabla 2

c) Referente a la Gestión de calidad en la selección del personal

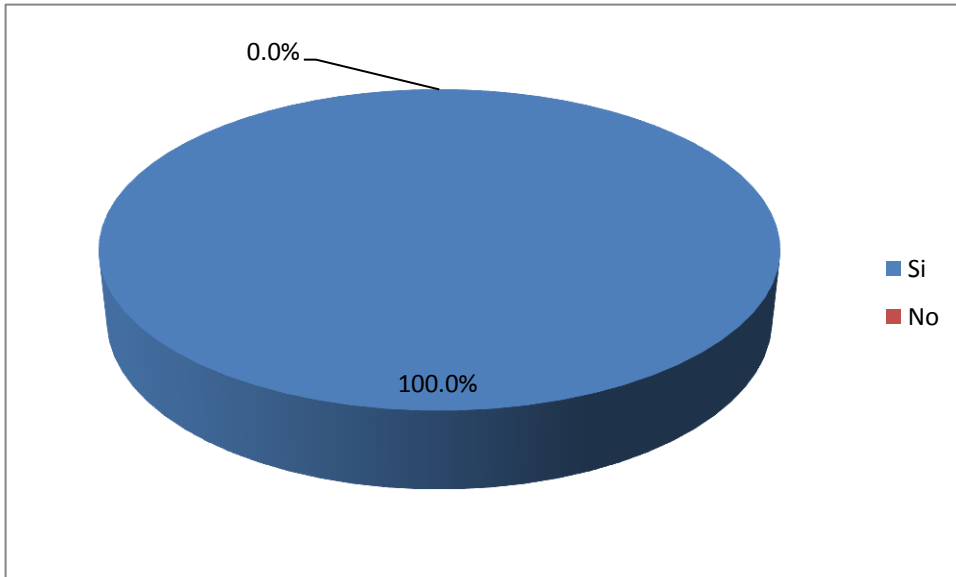


Figura 9. Conocen el término gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

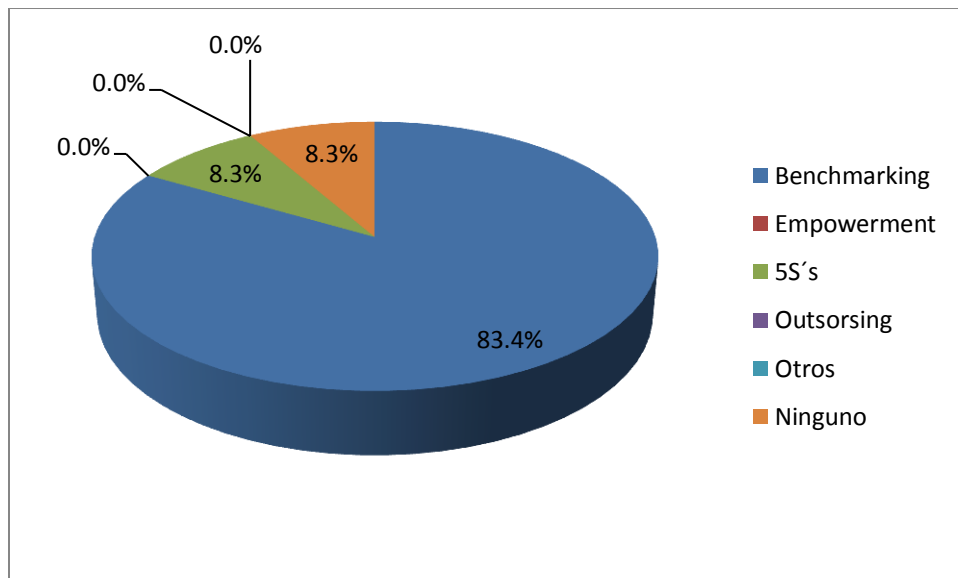


Figura 10. Herramientas de gestión de calidad que aplica
Fuente: Tabla 3

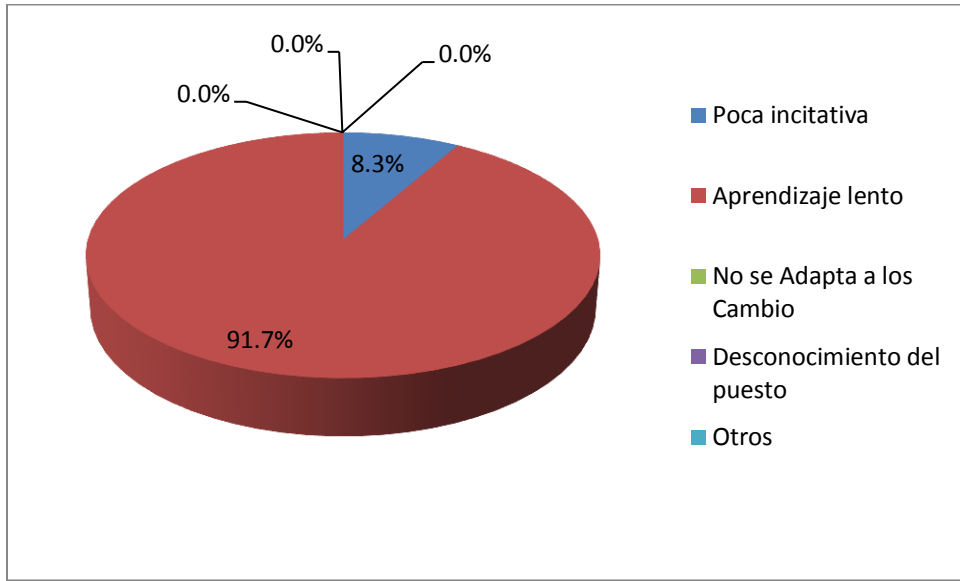


Figura 11. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

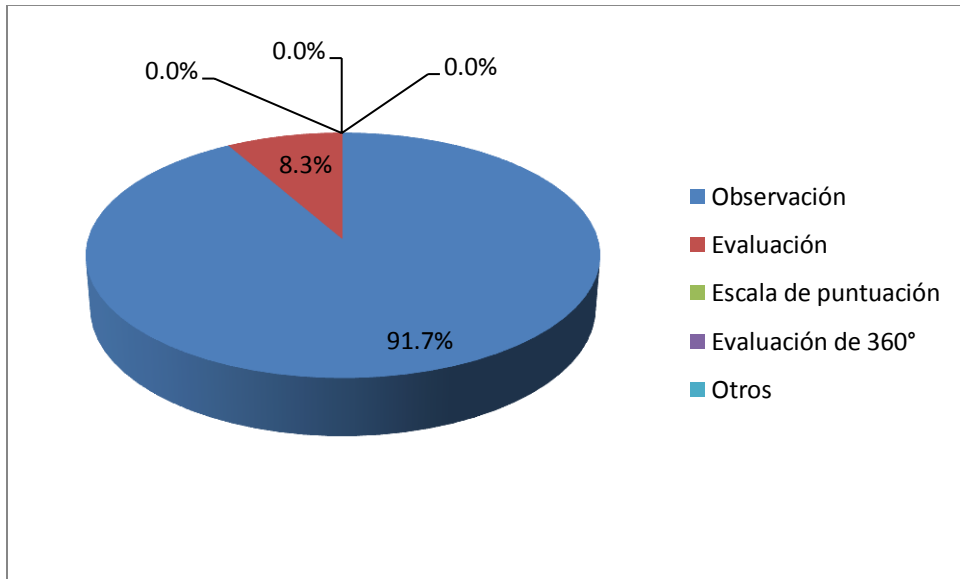


Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento
Fuente: Tabla 3

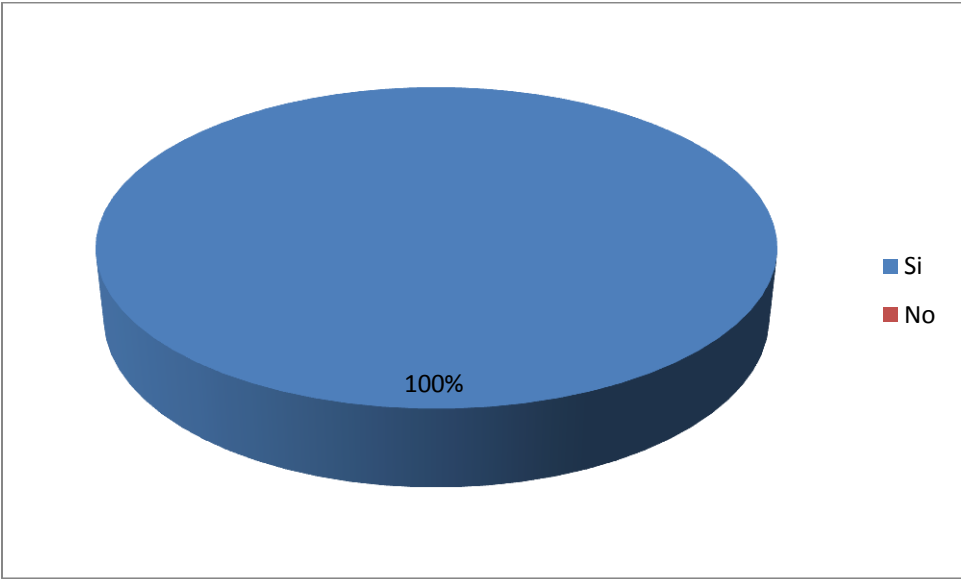


Figura 13. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa
Fuente: Tabla 3

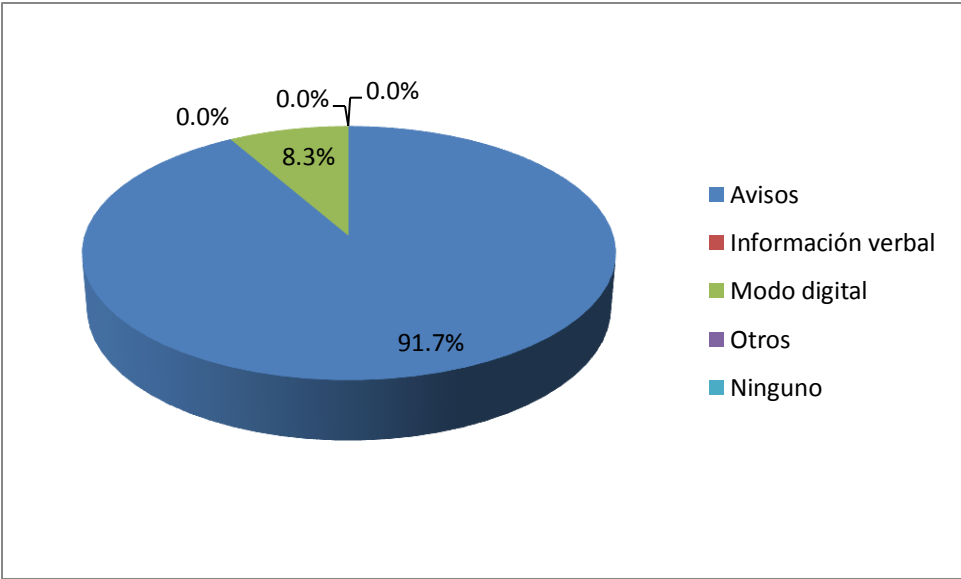


Figura 14. Medios que utiliza para reclutar al personal
Fuente: Tabla 3

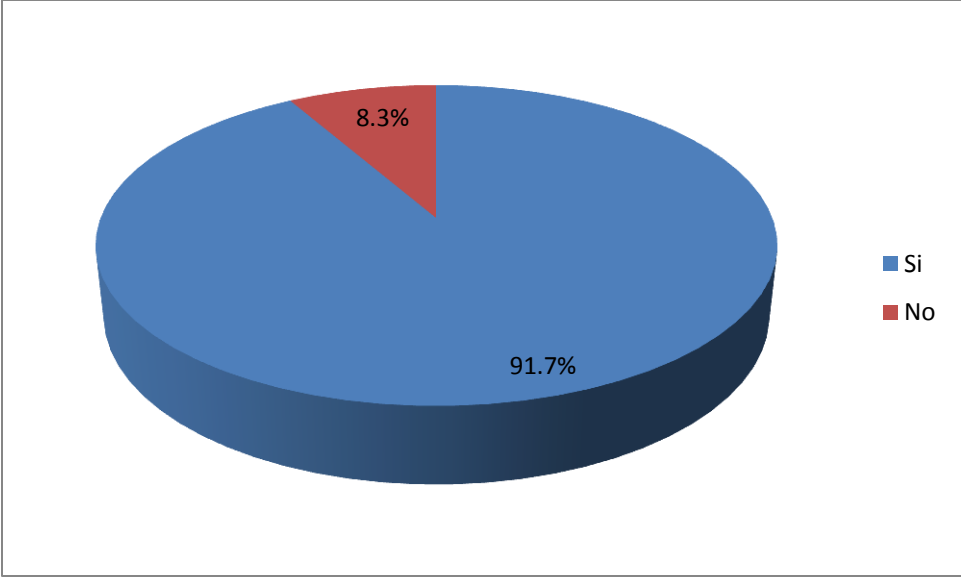


Figura 15. Cuenta con un perfil del empleado
Fuente: Tabla 3

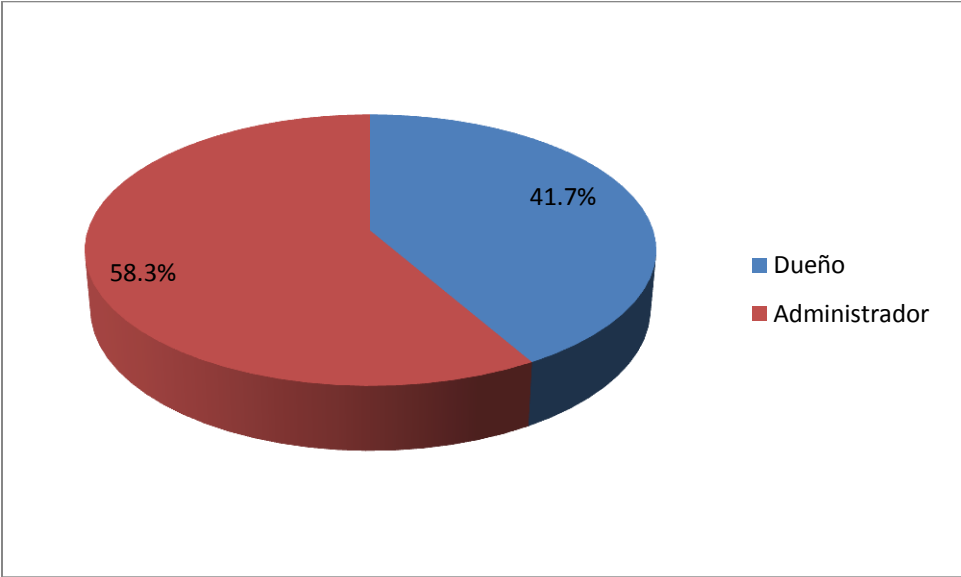


Figura 16. Quien es el encargado de la selección del personal
Fuente: Tabla 3

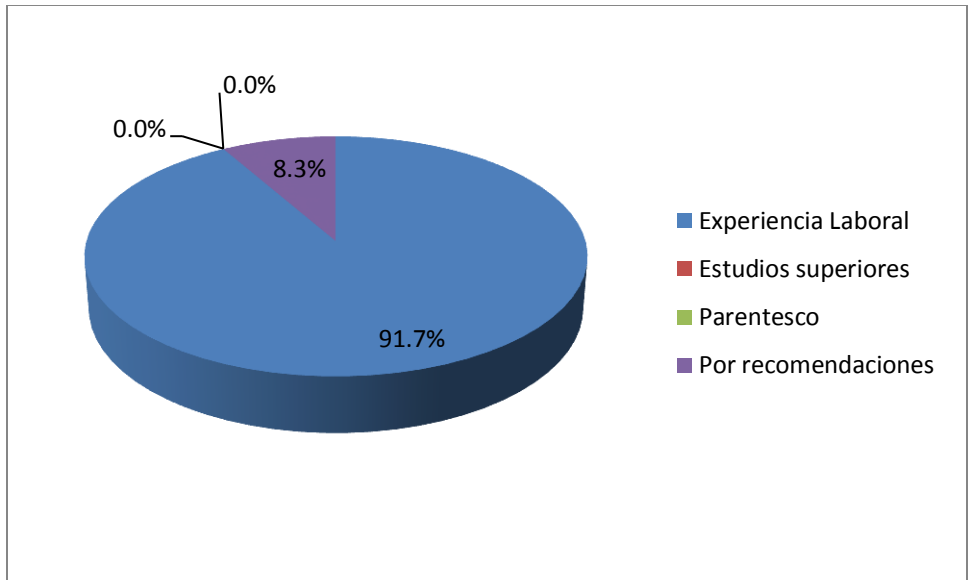


Figura 17. Criterios que toma en cuenta para la selección del personal
Fuente: Tabla 3

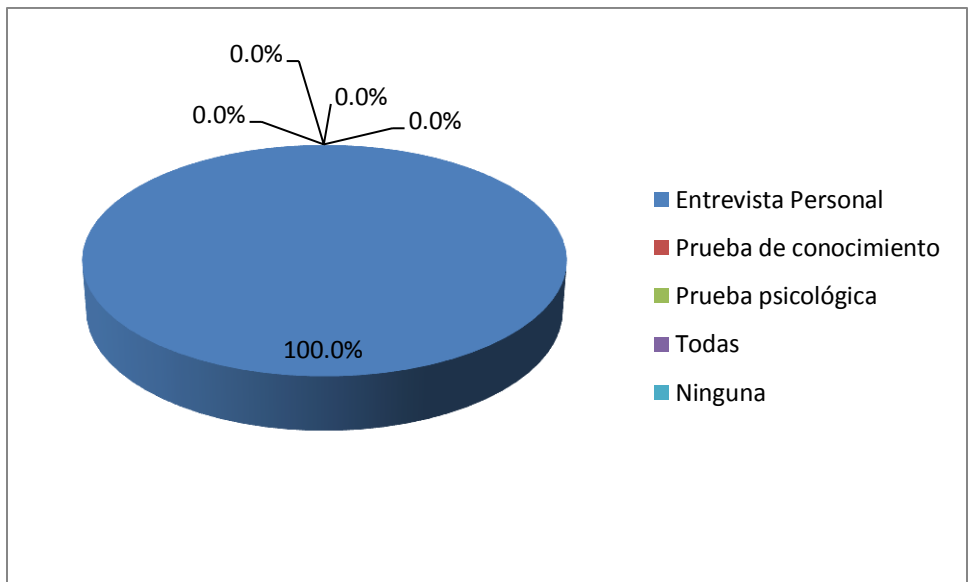


Figura 18. Tipo de prueba que aplica
Fuente: Tabla 3

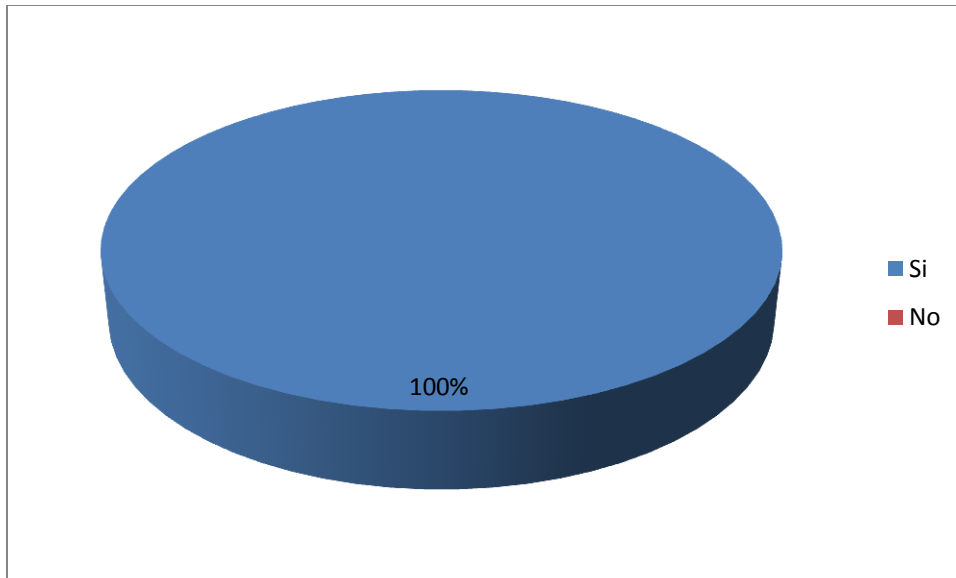


Figura 19. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas
Fuente: Tabla 3

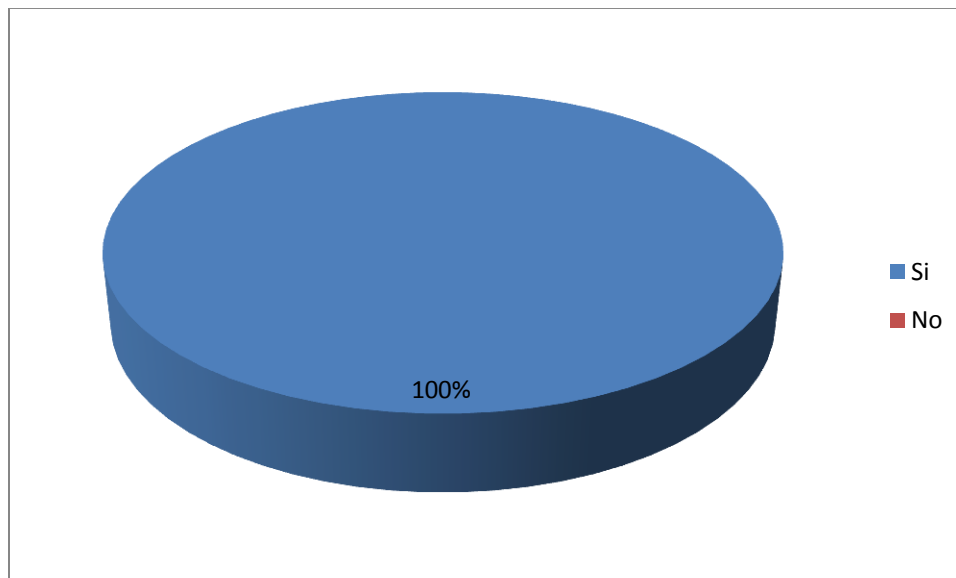


Figura 20. Elegir bien a un adecuado personal permitiría a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado
Fuente: Tabla 3