



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE ROPA PARA VARONES,
CENTRO COMERCIAL LOS FERROLES, DISTRITO
CHIMBOTE, 2016.

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

AUTOR:

Br. Atoche Flores Yinglis Manuel

ASESOR:

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE - PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer a Dios primeramente por darme vida y salud, gracias por estar siempre conmigo y no dejarme desamparado. Gracias por tu misericordia y por poner en mi vida a las personas correctas que me hagan crecer como profesional y sean punto clave en el exitoso porvenir que me espera.

También quiero agradecer a mis padres que me apoyan siempre, y nunca me dejan solo, y es un honor para mí estar a punto de cumplir una de mis primeros objetivos como profesional, esto me ayudará de aquí en un tiempo a poder superar cualquier obstáculo, nuevamente, gracias Manuel por comprenderme y ayudarme siempre, igualmente gracias Liliana por apoyarme en todo momento y siempre estar conmigo.

Quiero agradecer a mis profesores y Asesor en especial ya que sin su ayuda no hubiese sido posible realizar esta investigación, y por siempre inculcarnos a través de su enseñanza los necesarios conocimientos que cada uno desea aprender.

DEDICATORIA

A Dios por fortalecer mi mente y mi corazón y darme sabiduría mental para seguir cumpliendo mis sueños que tanto anhelo, sé que no será fácil caminar solo después de haber aprendido mucho en toda esta etapa universitaria, pero dependerá de mí, sobresalir y ser mejor cada día, y que mejor que despertar y saber que Dios está de tu lado y te acompañará en cada paso que des.

A mi Asesor de tesis por enseñarme a cómo desarrollar esta investigación, gracias por su paciencia y dedicación que siempre le puso, a mis profesores que desde un inicio se preocuparon para que yo aprenda en cada clase que ellos dictaban, muchas gracias.

A mis padres con mucho amor, ya que confiaron en mí y creyeron desde un principio, que lo que estaba iniciando yo mismo lo tendría que concluir en el tiempo que sea designado, ahora que estoy cerca de lograrlo, les dedico todo mi esfuerzo a ellos ya que sin su ayuda no hubiese podido avanzar a pasos rápidos, con mucho cariño también para las personas especiales que están conmigo, mis hermanos que los quiero mucho y mis sobrinas en especial, ya que todo lo hago pensando en un buen futuro

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se escogió una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas, con una población de 45 micro y pequeñas empresas a quienes se les realizó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 55 % si conoce el término de gestión de calidad. El 60% utiliza la capacitación del personal como técnica de medición del rendimiento. El 86.7% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. El 65% considera que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral. El 70% considera que elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. En su mayoría considera que el elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral, tiene como técnica la capacitación del personal, si conocen el término Gestión de calidad, aplican entrevista al personal y utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.

Palabras clave: Micro y pequeña empresa, selección del personal, representante.

ABSTRACT

The present investigation took as a target to determine the main characteristics of the quality management in the personnel selection of the micro and small enterprises of the sector traded title sale of clothes for males, shopping center the Ferroles, district of Chimbote, year 2016. The investigation was a descriptive type, and not experimental design – transversely. For the recojo of the information there was chosen a guided sample of micro 20 and small enterprises, with a population of micro 45 and small enterprises to who a questionnaire of 22 questions is realized to them, the following results being obtained. 55 % if it knows the quality management term. 60 % uses the training of the personnel as a performance measurement skill. 86.7 % uses the observation as a skill to measure the yield of the personnel. 65 % thinks that the criterion to select to the personnel is the work experience. 70 % thinks that to choose to a good personnel will allow to the company to be efficient and achieve a market positioning. Mostly he thinks that choosing to a good personnel will allow to the company to be efficient and achieve a market positioning, the criterion to select to the personnel is the work Experience, it takes like the training of the personnel as technical, if they know the term quality Management, they apply interview to the personnel and use the observation as a skill to measure the yield of the personnel.

Key words: Micro and small enterprise, personnel selection, representative.

CONTENIDO

1.	Título de la tesis	i
2.	Hoja de firma del jurado	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 LA LITERATURA	7
	2.1 Antecedentes	7
	2.2 Bases Teóricas	13
	2.3 Marco Conceptual	22
III.	HIPÓTESIS	27
IV.	METODOLOGÍA	28
	4.1 Diseño de la investigación	28
	4.2 Población y muestra	28
	4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	29
	4.4 Técnicas e instrumentos	33
	4.5 Plan de análisis	33
	4.6 Matriz de consistencia	34
	4.7 Principios éticos	37
V.	RESULTADOS	38
	5.1 Resultados	38
	5.2 Análisis de resultados	46
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
	6.1 Conclusiones	56
	6.2 Recomendaciones	57
	Referencias	58
	Anexos	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, 2016.	38
Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, 2016.	40
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, 2016.	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Edad del representante	78
Figura 2.	Género del representante	78
Figura 3.	Grado de instrucción	79
Figura 4.	Cargo que desempeña	79
Figura 5.	Tiempo que desempeña en el cargo	80
Figura 6.	Tamaño de la empresa	80
Figura 7.	Tiempo en el rubro	81
Figura 8.	Número de trabajadores	81
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	82
Figura 10.	Conoce el término de gestión de calidad	82
Figura 11.	Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	83
Figura 12.	Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	83
Figura 13.	Como contribuye la gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio	84
Figura 14.	Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	84
Figura 15.	Las personas que trabajan en su empresa son	85
Figura 16.	Que medio utiliza para reclutar a su personal	85
Figura 17.	Cuenta con un perfil del empleado	86
Figura 18.	Quien es el encargado de la selección del personal	86
Figura 19.	Que criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	87
Figura 20.	Que tipos de pruebas aplica en la selección del personal	87
Figura 21.	Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	88
Figura 22.	Considera usted que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	88

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas juegan un rol muy importante económicamente tanto en el Perú, como en el mundo, ya que generan empleos de manera masiva en todo el país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el sector comercio creció por la recuperación de la demanda interna y las inversiones realizadas presentando un gran potencial para el crecimiento económico y desarrollo social entre ellas las relacionadas a la gestión de calidad de sus negocios, sea cual fuere el sector económico al que pertenecen. Las empresas de hoy en día no están enfocadas a la plena satisfacción al cliente y esto se puede lograr si se aplica una adecuada gestión de calidad.

Mientras tanto en otras partes del mundo, el tema relacionado a la selección del personal, y la satisfacción plena al cliente también es un tema muy importante, ya que los dueños de los negocios son los encargados en escoger a la persona que atenderá al público. Pero esto podría traer problemas, ya que algunos dueños solo eligen a la persona por impresión a primera vista, o por recomendación y no tratan de averiguar un poco más de la persona que atenderá al cliente, esto conlleva a tener ciertas desventajas para la empresa ya que no sabemos cómo son las actitudes del colaborador contratado, e ignoramos cual fue el proceso de contratación que este tuvo, y todo porque el dueño no presta atención al movimiento de su personal.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú. Ahora bien, las micro y pequeñas empresas hacen su aparición a partir de la década del ochenta, sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar al interior del país. (Vásquez, 2013)

Las micro y pequeñas empresas tienen problemas que limitan su crecimiento y desarrollo en el mercado una de ellas es la poca importancia que prestan al contratar a su personal, y el desconocimiento de la gestión de calidad, este problema no solo es nacional si no también internacional.

En España, la poca importancia que se da a la gestión, esto se puede comprobar con las cifras de fracaso de los emprendedores. Una persona que tiene un proyecto empresarial, invierte mucho tiempo en el desarrollo de su idea y la elaboración de su plan de negocio; Sin embargo, muchas empresas con ideas magnificas y un buen nivel de ventas, no consiguen superar el umbral de los tres años de actividad y cierran antes de esa fecha, en muchos casos la explicación de este fracaso es la poca atención que se presta a la gestión. (SAGE, 2010)

En relación con las implicancias que se pueden dar en Perú la situación que se está dando en la actualidad es similar a lo que está sucediendo con España por una mala gestión en sus empresas y esto se da a la poca información empresarial que tienen los emprendedores.

En relación con las implicancias que se pueden dar en el Perú, la situación que se está dando en la actualidad es similar a lo que está sucediendo en España, los factores que ocasionan estos problemas son el poco recojo de información empresarial que tienen los emprendedores al momento de surgir en un negocio, queda claro que el investigar y organizarse de manera adecuada reducirá el riesgo al fracaso en la Mype. En ambos países el representante está mas interesado en sus ventas mensuales, y no invierte en su personal como imagen en su micro empresa. En Perú son pocas las Mypes que sobreviven los primeros años, a comparación de España que no llegan a los tres años de creación, es cierto que España atraviesa por crisis económicas del propio país europeo disminuyendo aún más la capacidad de estancia de estas micro y pequeñas empresas. Es entonces que en ambos países tanto Perú como España tienen la misma problemática.

La crisis es un aviso a los gobiernos en América Latina sobre la urgente necesidad de crear un entorno propicio en el que las MiPymes puedan prosperar y proveer empleo decente a los 170 millones de personas que trabajan en ellas. Para las empresas y sus gremios, la crisis genera incentivos para trabajar juntos, para innovar y para buscar nuevos mercados. (Henríquez, 2009)

Cabe resaltar que no todos los países latinoamericanos somos desarrollados, pero esto no impide a que en cada país de Latinoamérica exista gente emprendedora capaz

de solventar sus propios gastos, creando así una micro empresa de subsistencia y por dinero, en Perú hay muchas de estas al igual que en cada país de los países vecinos, a diferencia que la mayoría en Latinoamérica trabajan de manera informal, evadiendo muchas veces las obligaciones que impone el estado, haciéndoles más difícil el momento de tramitar sus papeles de formalidad, las Mypes son un desarrollo en cada país en las que se encuentren, pero al ver demasiada competencia no solo en el sector de venta de ropa, si no en todos los comercios es más difícil encontrar una Mype que este formalizada. La diferencia no se aleja mucho a la realidad peruana que vivimos muchos microempresarios, ya que es la misma en los países latinoamericanos con el mismo problema de siempre, la extensión de microempresarios hace a los empresarios más informales.

Mientras tanto en Bolivia uno de los problemas fundamentales de las microempresas es que forman parte de la economía informal donde el Estado no ejerce ningún control; siendo uno de los desafíos insertarlas en la formalidad para que sean agentes activos de todo el espectro de la actividad económica, los microempresarios para formalizarse tienen dificultad debido a la burocracia en los procesos de creación de las empresas además que sus costos son elevados. No se cuentan con trabajadores capacitados técnicamente, como para solucionar adecuadamente los problemas que se presentan en la producción. (Correa, Sapag y Rojas, 2010)

Por su parte en Perú está invirtiendo para mejorar la tecnología en las micro y pequeñas empresas por que se están proyectando a que cada una de ellas crezcan pero en la actualidad estamos teniendo el mismo problema que tiene Bolivia, ya que al ser el Perú un país más grande que Bolivia, es más difícil controlar el aumento de Mypes informales, por el mismo problema ya que los costos en permisos son un poco excesivos, y no siempre cuentan con dinero para solventar aquellos requisitos, dejando al micro empresario en una zona de riesgo en donde este decide optar por trabajar informalmente, causando problemas a la economía del país ya que no paga sus impuestos como establece la Ley.

Mientras tanto en Argentina sólo un tercio de las pequeñas y medianas empresas sobreviven 3 años después de ser fundada. Y un quinto a los 5 años. Este porcentaje varía según las fuentes, y es una mala noticia para los emprendedores que quieren iniciar su propio negocio. Actualmente en Argentina existen alrededor de 1.700.000 MIPYMES. En su 86% de propiedad y/o conducción familiar, arriesgan tiempo, energía y los bienes del grupo, que sufre las consecuencias financieras y emocionales del fracaso. A menudo, incluyendo la pérdida de su único capital, o hasta la vivienda. La buena noticia es que podemos conocer las causas más frecuentes de sus fallas y prevenirlas, aumentando la probabilidad de tener éxito. (Berenstein, 2013)

Así mismo enfrentan dificultades que limitan su estadía en el ámbito comercial y empresarial, el más resaltante es la mala selección del personal y para evitar caer en ello es importante aplicar adecuadas estrategias, incluyendo una de las más importantes que es el reclutamiento ya que facilita el avance de la empresa y el logro de sus metas propuestas. Existen obstáculos que implican el retroceso de la empresa, uno de ellos es la deficiente preparación que tiene su personal, que no le permite incursionar y obtener beneficio para la organización. Es allí donde hemos logrado obtener un potencial como micro y pequeña empresa, esto debido al alta creciente de negocios dedicados al comercio.

En Perú las micro y pequeñas empresas, carecen de un buen capital que ayude a impulsar los pequeños negocios de microempresarios emprendedores, careciendo así de una gestión efectiva que promueva más el desarrollo, a pesar de que generan empleo en el país, los dueños de estas empresas no tienen el suficiente dinero para insertarse en mercados extranjeros, limitando así su expansión de mercado. Hay que recordar que en un mundo contemporáneo y globalizado hay que estar muy bien actualizado con la mejor tecnología, y la mejor gestión, siendo este un problema más que impide el desarrollo de las microempresas.

En Ancash, las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante, ya que son generadoras de empleo, aunque no cumplen con brindar la mayor satisfacción al empresario por las pocas ganancias que generan, haciendo imposible un aumento de capital.

En Chimbote, enfrentamos distintos problemas que impiden que las micro y pequeñas empresas como lo es el Centro comercial Los Ferroles se superen, problemas como una mala gestión, por un inadecuado reclutamiento de personal y específicamente enfocándonos en el sector comercio, es importante tener en cuenta que Chimbote es una ciudad que crece constantemente y al crecer de esta forma, crecen más Mypes informales, esto ya es un verdadero problema para la economía, porque no aporta al PBI como debería hacerlo comúnmente, en Chimbote en cada centro comercial vemos Mypes en desarrollo, muchas de estas con más de cinco años de creación, ya que son Mypes de subsistencia en su mayoría familiar, y son dirigidas por un o una persona en general miembro de la familia, que trabaja en conjunto con el resto de sus familiares, siete de diez Mypes son informales en Chimbote, causando tal vez molestia para la economía del país, pero satisfacción para el micro empresario que trabaja de ese modo.

Por otra parte, los emprendedores suelen ser empíricos y no conocen ciertas herramientas administrativas que le permitan una buena gestión de calidad para permanecer y crecer en el mercado, por lo cual el enunciado del problema de investigación es: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016?** Por ende, tenemos el siguiente objetivo general que es: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016. Y los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016.
- Describir las principales características de las Micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016.

-Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016.

La investigación se justifica porque nos permitió conocer la importancia de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro venta de ropa para varones, además de utilizar una eficiente selección del personal.

Si bien es cierto esta investigación permitió determinar las características de la selección del personal en las Micro y pequeñas empresas porque se utilizó una serie de técnicas que le permitió mejorar de manera continua, con respecto al ámbito de estudio obteniendo una serie de conocimientos que permitan que estas micro y pequeñas empresas surjan cada día y puedan realizar una adecuada gestión de calidad.

Finalmente, este estudio de investigación es referencia para poder analizar otros estudios similares de distintos rubros, ayudando profesionalmente con la información plasmada en este estudio. Ya sean productivos en el distrito de Chimbote.

En el presente estudio se utilizó como metodología el diseño no experimental – Transversal, y de una población de 45 Mypes se determinó una muestra de 20 Mypes a quien se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Obteniéndose el resultado los cuales fueron tabulados y elaborados en tablas, se encuentran en el Acápite 5 en el presente estudio.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

González (2013) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2013*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar si las Micro y pequeñas empresas en el rubro venta minorista de ropa en el mercado modelo del Distrito de Chimbote aplican la gestión de calidad. Por ende, se obtuvo los siguientes resultados: El 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tiene una edad de 31 a 50 años de edad. El 63.3% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tiene como grado de instrucción un nivel técnico. El 40% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños de su propio negocio. El 56.7% de los representantes tiene una permanencia en el mercado de 5 a 10 años. El 76.7% de los representantes del micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 4 trabajadores. El 66,7% de los encuestados tiene como objetivo hacer crecer su negocio. El 80% conoce el significado de gestión de calidad. El 80% de los encuestados manifiesta que aplican algunas de las herramientas de gestión. El 63.3% consideran que mejorando la gestión de calidad del producto incrementa sus ventas. El 53.3% consideran que la prenda de mayor acogida es de mujeres. El 90% no brinda asesoría a los clientes respecto al uso y lavado de las prendas de vestir. El 66.7% de los encuestados manifiesta que sí lo hace. El 80% perciben que la gestión de calidad les ayuda a crecer en el mercado, de las MYPE encuestadas se establece que el 100% si ha mejorado su producto o servicio. El 100% de los encuestados, si percibió las ventajas que otorga la gestión de calidad. Concluye que la mayoría de empresarios son personas maduras con experiencia en el mercado de edad promedio de 31 a 50 años, la mayoría son de género femenino, cuentan con estudios tecnológicos, quedando reflejado que hay mujeres emprendedoras. La mayoría de Mypes practican la gestión de calidad con más de cinco años en el mercado siendo creadas con la finalidad de generar ganancias, crecer y expandir el negocio, y a su vez la cantidad de trabajadores promedio de 1 a 4. Las Mype en su mayoría conocen el significado de gestión de calidad, en su mayoría afirman que las prendas de mujer tienen más acogida, la

mayoría no brinda asesoría a los clientes respecto al uso y lavado de las prendas de vestir, pero si capacitan a su personal de ventas para brindar un mejor servicio al cliente, teniendo como resultado que la gestión de calidad les ayuda a crecer en el mercado, todos los empresarios desde que han aperturado han mejorado su producto y servicio, finalmente todos dicen que la ventaja que perciben de la aplicación de la Gestión de calidad son las ventas e incremento de clientes.

Gutiérrez (2013) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías Alfa, Chimbote, 2013*. La presente investigación, tuvo por objetivo determinar si las MYPES del sector – comercio, rubro venta de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. Por lo tanto, obtuvo los siguientes resultados: El 35,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 40 a 50 años. El 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han concluido sus estudios secundarios. El 50% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen estudios o conocimiento sobre administración de empresas. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas son formales. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una antigüedad de 8 a más. El 78,6% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no cuenta con equipos de última tecnología. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que sus instalaciones físicas visualmente atractivas. El 71,4% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no realizan publicidad. El 75% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que su publicidad es visualmente atractiva. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que no conocen la nueva ley. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. El 78,6% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que si muestran interés en dar soluciones a los problemas que se presentan. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas aseguran tener un trato amable con el cliente. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican no contar con un manual de calidad. El 64,3% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican resolver las necesidades del cliente. El 71,4% de

las micro y pequeñas empresas encuestadas si han identificado procesos para dar un buen servicio al cliente. Se concluyó que el 35,7% de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres, han culminado sus estudios secundarios y la mitad tienen conocimiento de administración de empresas. Concluye que de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas el total de las micro y pequeñas empresas son formales, la mayoría tienen 8 años a más de antigüedad en el mercado, no cuentan con equipos de alta tecnología, sus instalaciones son visualmente atractivas, la mayoría no realizan publicidad, pero de los que realizan si son visualmente atractivas y desconocen de la nueva ley. En el presente estudio se concluye que, de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas, la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, la totalidad de la micro y pequeña empresa si brinda un buen trato al cliente, de las mismas la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente e identificar procesos para dar un buen servicio.

Rondoy (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad Y Rentabilidad de las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la Ciudad de Sullana región Piura año 2014*. La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana (Piura) del año 2014. Por lo tanto, obtuvo los siguientes resultados: El 30% de los dueños encuestados son jóvenes con una edad de 25 – 35 años. El 60% de los dueños encuestados son femeninos. El 45% de los dueños encuestados su estado civil es conviviente. El 40% de las MYPES tiene un tiempo de 7 – 8 años en el sector comercio de confección de ropa. El 45 % de las MYPES tiene de 1 a 2 trabajadores laborando. El 80% de los dueños encuestados considera que los precios son cómodos. El 75% de los encuestados consideran las ofertas y promociones atractivas. El 65% de los encuestados considera que existe seguridad a interior del establecimiento comercial. El 65% de los administradores encuestados afirma que sus trabajadores tienen una motivación constante. El 85% de sus trabajadores no están comprometidos con los objetivos de la empresa. El 95% de los administradores de las MYPES rubro confecciones de ropa tienen el poder de liderar e influir sobre su personal.

El 60% de los dueños afirma tener muy buena relación. El 65% de los administradores de las MYPES desconoce sobre gestión de calidad. El 55% de los negocios de ropa no cuenta con liquidez para cubrir sus gastos. El 60% señala que solventa muy bien sus gastos a corto y largo plazo. Concluye que la escasa capacitación de los gerentes o dueños en gestión de calidad, afecta algunos resultados del negocio, como el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores y la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confecciones. La gran mayoría de los trabajadores no está comprometida con los objetivos de las MYPES comerciales rubro confecciones de la ciudad de Sullana.

Berrú (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de calidad y la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, Región Piura, año 2014*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las Mypes rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014. Por lo tanto, obtuvo los siguientes resultados: El 50% tiene entre 36 y 50 años. El 62.5% son de género masculino. El 37.5% tienen instrucción secundaria. El 50% de los representantes de las Mypes del sector comercial rubro zapatería su estado civil es de casado. El 75% tienen como alternativa artesana. El 37.50% tiene más de 3 años en el mercado. El 50% tiene 01 trabajador permanente. El 37.50% tiene entre 01 y 02 trabajadores eventuales. El 62.50% no asesora al comprador. El 50% entregan el producto al cliente con la menor demora posible. El 75% procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores. El 50% responden a sus consultas y/o reclamos posteriores a la compra. El 75% no utilizan las redes sociales para atención a sus clientes. El 47.50% el empleador capacita e incentiva a los trabajadores a más de 3 años. El 50% considera regular el aspecto y estado físico de las instalaciones. Concluye que los representantes legales de las Mypes encuestados se puede afirmar que tienen como objetivo primordial la subsistencia. Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio se dedican al negocio por más de 03 años respectivamente, mientras tanto tienen 1 trabajador permanente, de las Mypes en estudio utilizan las redes sociales para atención al cliente, además utilizan la radio para la publicidad del producto de las Mypes, cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, considera que la infraestructura de las

instalaciones es regular, mientras que considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

Valderrama (2015) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector Comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, Año 2014*. La investigación tuvo como objetivo general de dicha investigación es describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014. Por lo tanto, tuvo los siguientes resultados: El 42.86% de los representantes de las Mypes tienen la edad entre 50 y 60 años. El 50% son del sexo femenino. El 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. El 66.7% de estas microempresas tienen mas demanda en calzado para damas. El 46.7% de las Mypes dijeron que sus clientes tienen en cuenta la calidad. El 40% de los microempresarios determinan su calidad a través de la materia prima. El 40% de los empresarios utilizan controles posteriores a su fabricación. El 80% de las Mypes hacen cambio o manteniendo de su maquinaria cuando es necesario. El 60% de las Mypes se dan a conocer mediante afiches. Se concluyó según las encuestas que la edad por genero de los representantes y dirigentes de las microempresas de calzado del distrito el Porvenir, contamos que entre la edad promedio de los representantes de las Mypes está entre 50 – 60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico con un 53.3% ya que la mayoría de los microempresarios solo tienen estudios secundarios. Por lo general el 60% de estas Mypes vienen realizando sus actividades durante más de diez años lo que indica que cuentan con bastante experiencia en rubro de venta de calzado, contando con una demanda del 66.75% en calzado para damas y menos del 50% en calzado para caballeros lo que indica que estas empresas tienen mayor representación en el mercado en venta de calzado para mujer. Concluye que los clientes antes de adquirir los productos tienen en cuenta la calidad y el precio como requisito de compra con un 46.7% en calidad y en el precio con 33.3%, la variación que hay entre las dos es mínima por lo tanto se debe trabajar en los dos factores de manera equitativa. Por otro lado, tenemos que estas empresas determinan su calidad a través de su materia prima con las que trabajan con un 40% y las demás en la mano de obra con los que cuentan para sus

procesos con un 33.3%. Que mayormente estas empresas realizan controles posteriores a la fabricación del calzado con un 40% y un 26.7% no emplean ningún control en sus procesos por lo tanto corren el riesgo de que sus productos terminados resulten fuera de las especificaciones correctas o defectuosos que ocasione posiblemente pérdida de clientes.

Serrano (2014) en su trabajo de investigación *La Gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. El presente trabajo de investigación cuyo objetivo general es determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Santa, 2015. Por lo tanto, obtuvo los siguientes resultados: Del total de propietarios encuestados el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años. Con respecto al género de los propietarios encuestados, podemos ver que 100% pertenece al género masculino. El 66.7% de los representantes encuestados, tiene estudio superior no universitario. El 100% de encuestados es dueño del establecimiento. Con respecto al tiempo en el cargo, el 100% de estas empresas se dedica al negocio de las ferreterías de 7 años a más. El 66,7% de los propietarios encuestados de la MYPE en estudio, manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años. El 66,7% de los propietarios encuestados, tiene trabajadores a cargo entre 0 a 3 colaboradores. El 100% de los encuestados ha creado su Mype, con la finalidad de generar ganancias. El 66.7% de los encuestados manifiesta que si tiene un plan de negocio estratégico. Del total de encuestados el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. De las técnicas o herramientas de gestión que aplican a su negocio, el 100% opta por el Benchmarking. El 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si cuenta con personal competitivo. El 100% de los propietarios encuestados manifestaron que usan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. El 100% de los propietarios encuestados manifestó que el resultado que logro con la aplicación de la técnica gestión. Concluye que la mayoría de los propietarios son personas adultas relativamente jóvenes con edades entre los 31 a 50 años, predominando entre los propietarios el género masculino, la mayoría de propietarios cuenta con estudio superior no universitario y todos los encuestados son dueños de su negocio con más de 7 años en el cargo de administración. Tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, esta misma

mayoría cuenta con un número de colaboradores de 0 a 3 personas y todos los encuestados crearon su Nipe para generar ganancias. Los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también creen que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Manifiestan utilizar el Benchmarking como herramienta de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de Calidad fue tener clientes satisfechos.

2.2 Bases teóricas

Micro y pequeña empresa

Si bien es cierto la economía actual del Perú depende un poco de las Micro y pequeñas empresas, las cuales hay muchas en cada departamento, y favorece a la población brindándoles un empleo seguro y remunerado. Todas estas razones son positivas tanto para las personas como para las micro y pequeñas empresas, ya que están globalizadas con el concepto de generar negocios y a la vez utilidades. Según la Ley 28015 (2003) determina:

La micro y pequeña empresa como la “unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. Las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias e igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas. (p.1)

La afirmación anterior nos aclara que es necesario conocer las actividades que cada micro y pequeña empresa realiza con el único afán de generar utilidades.

Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en función a los niveles de ventas anuales como se establece la ley, respetando las categorías empresariales de cada micro empresa, pequeña empresa y mediana empresa. Por ende, se debe resaltar que, si el Estado

propone un cierto monto de UIT anual, esto llevará a los microempresarios a sobresalir entre ellos y cumplir las metas establecidas. Tal como lo afirma la Ley 30056 (2013).

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 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

Por lo tanto, la Ley 30056 nos indica que las Mype tienen como característica llegar a una meta cada año, a esto se le suma que cada microempresa, pequeña empresa o mediana empresa tenga sus ventas anuales en constante crecimiento para poder llegar al monto estipulado por la Ley que son parte primordial para medir la situación económica de la empresa.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Actualmente los microempresarios se ven obligados a generar cada vez más utilidades en sus organizaciones, para no solo sobrevivir, sino también con otros fines, como el de subsistencia o hacer que la micro y pequeña empresa con el pasar de los años llegue a convertirse en una empresa generadora de empleo. Según Hermosilla (2015) determina:

Microempresa de sobrevivencia: No persiguen muchos objetivos, ya que solo se centran en conseguir ingresos y ofrecer su mercadería al cliente. No tienen ningún control sobre todos los ingresos y egresos que tiene su negocio y uno de los factores más importantes es el capital, lo cual el dueño suele utilizarlo sin un fin de productividad para la micro y pequeña empresa, si no para gastos obsoleto a ella.

Microempresa de subsistencia: Poseen un bajo nivel de productividad que solo le permite generar ingresos que posibiliten la subsistencia del micro emprendedor y su familia.

Microempresa en crecimiento: Tiene la disposición de reinvertir los ingresos obtenidos con el fin de aumentar el capital y llegar a obtener más utilidades para la empresa y de igual forma ser una generadora de empleo.

Según el estudio de mi presente trabajo de investigación los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, esto implica que en Chimbote tenemos micro y pequeñas empresas en crecimiento ya que tienen la capacidad de aumentar sus ingresos y a la vez dar trabajo a las personas de la localidad.

El representante de las micro y pequeñas empresas

Según Chahuara y Baldeón (2011) Es una persona que toma el riesgo como parte del día a día, ya que al generar ganancias depende mucho de cuanto estés dispuesto a arriesgar, por ende, un representante es la figura principal en toda micro y pequeña empresa porque es quien controla y dirige la organización al éxito o al fracaso.

En el presente trabajo de investigación obtuvimos que los representantes son de género masculino indicando que tienen más incursionamiento en la venta de ropa para varones teniendo una visión a lo que el consumidor masculino necesita en tendencias actuales, por ende tienen de 50 a más años de edad por lo que se define que hay un grado de relevancia por la edad esto significa que tienen una trayectoria para afrontar una crisis económica que le permitirá tener alternativas de solución, en cuanto a su personal activo tendrá mucha experiencia al reclutarlos verificando así todo los lineamientos que se tiene al seleccionar a su personal para la buena atención a su consumidor final.

La importancia de las Micro y pequeñas empresas

Para lograr el éxito empresarial es necesario conocer la importancia que las micro y pequeñas empresas tienen actualmente. Sin embargo, las micro y pequeñas empresas sirven como una fuente de ingresos y de igual forma contribuye a la generación de empleo dando la oportunidad a un óptimo crecimiento en el País. Tal como manifiesta Sánchez (2010):

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. Es indudable que las micro y pequeñas empresas abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (p. 128)

Así mismo, las micro y pequeñas empresas en nuestro país toman mucha importancia a los cambios que pueda generar el Estado, para así no verse afectado por estos mismos, al estar alerta a cualquier evento positivo o negativo que pueda ocurrir, estos tienen en cuenta el alto significado de la palabra dinero, para proteger a la micro y pequeña empresa y a quienes la conforman.

Lineamientos estratégicos del estado para la Micro y pequeña empresa

Los lineamientos estratégicos que se estipula en la Ley para cada micro y pequeña empresa tienen como función, propiciar el espíritu emprendedor en los empresarios para obtener un dominio en el mercado en beneficio propio. Tal como lo aclara la Ley N°28015 (2003).

- Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulan la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

- Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

- Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.

- Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

- Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.

-Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

En síntesis, los lineamientos estratégicos permitirán al dueño de las Mypes poder asociarse en cadenas productivas con empresas de distintos tamaños para integrarse a nuevas líneas de negocios para crear así una ventaja positiva para la micro y pequeña empresa, permitiéndole así un mayor crecimiento económico.

Gestión de calidad

La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas tienen mucha importancia en la actualidad porque es un direccionamiento a distintos sectores que prevalece cada Mype por ende cabe resaltar cuando una micro y pequeña empresa implementa una adecuada gestión de calidad generan un crecimiento y desarrollo permitiendo estandarizarse en el país y muchas veces internacionalizarse. Según Fernández (2010) determina:

La gestión de calidad en la actualidad debe consistir en desarrollar, diseñar, producir y asistir en servicio, lo más económico posible, lo mejor terminado posible, lo más útil posible y siempre satisfaciendo la demanda y expectativas del consumidor final. La definición de gestión como conformidad de los requisitos es por tanto apropiada para la mayoría de los sectores. La gestión de calidad consiste en apreciar la manera en que un producto o servicio es visto por el cliente, ya sea este interno o externo. La palabra clave es convenida, ya que el cliente siempre debe intervenir en la definición de sus requisitos o exigencias.

Para entender mejor la Gestión de calidad, primero debemos saber que es gestión es desarrollo, quiere decir una mejora total y completa, con el fin de satisfacer la demanda del cliente tanto interno como externo. Al brindar un servicio o vender un producto, el cliente aprecia la forma, en la que este la recibe, y allí nos damos cuenta que el cliente interviene mucho con el nivel de exigencia y requisitos que debe cumplir el empresario, para brindar una adecuada gestión de calidad. Una satisfacción al cien por ciento implica que todos los procesos llevados a cabo en la gestión han sido llevadas de manera adecuada y organizada.

Gestión de calidad es tarea de todas las empresas

La gestión de calidad es un elemento primordial para todas las empresas porque ha permitido que cada una de ellas se involucren mucha más con su empresa teniendo como factor primordial la calidad adecuado a la gestión del representante de la empresa correspondiendo con los indicadores que tienen para el logro de sus metas, por ende la gestión de calidad ayudará a que los productos que ofrecen no solo se queden aquí en el país, sino empezar a tener más sectores de distribución teniendo negocios internacionales. Tal como afirma Guarneros (2012)

Es un conjunto de actividades coordinadas por una o varias personas dentro de la organización con el fin de dirigir y controlar los recursos de la misma para alcanzar objetivos, estableciendo las políticas y metas que ayudarán a conseguirlos eficientemente. Existen modelos y normas internacionales que facilitan el diseño y desarrollo de un sistema de gestión que sirva para cada empresa en particular. En este contexto, es válido suponer que todas las empresas, grandes, medianas, pequeñas, o micro empresas, se beneficien de establecer e implantar cada uno una propia y adecuada gestión.

El sistema de gestión de calidad busca garantizar que un producto, bien o servicio que satisface las expectativas y/o necesidades de los clientes mantenga sus características y cumpla los requisitos siempre. Para lograr este objetivo, la empresa utiliza procesos estratégicos, clave u operativos y de soporte bien documentados para asegurarse de que todo el personal esté capacitado y actualizado para ejecutar las actividades identificadas en los procesos de tal manera que los resultados siempre sean los esperados. A esto es a lo que llamamos estandarización. (p.1)

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación las mype tienen entre 10 a más años en el rubro y son dueños de los negocios en virtud a lo mencionado indica que estas Mypes tienen mucha facilidad de poder implementar una adecuada gestión de calidad por tener la experiencia y trayectoria en el rubro, teniendo el beneficio de ser los dueños quienes manejan la empresa y no son subordinados.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Concepto de selección de personal

La selección de personal manifiesta tener una gran importancia en toda micro y pequeña empresa porque es el talento humano quien hace que el cliente final se sienta satisfecho luego de efectuar una compra, y esto indica que cada proceso de selección de personal es estrictamente verificado porque dependerá del éxito de la empresa. Como supone Senlle (2007):

Su organización y nadie pueden hacerlo sin la sistematización actualizada de los recursos humanos que son el pilar de dicha organización. Debemos tener presente que la gestión de las personas es tarea y responsabilidad de los directivos y mandos, los cuales deben estar capacitados para ellos, y apoyarse en el departamento de recursos humanos, para realizar esta labor, la nueva gestión y las nuevas herramientas que ayudan a las organizaciones a crecer, a asegurar su futuro y el de los puestos de trabajo como ejes del desarrollo de las empresas, de las personas, de la economía y de un país. (p.16)

De acuerdo con los resultados obtenidos en mi investigación las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares, cuáles indican no tener una estructura del personal idóneo para Mypes, así mismo solo utilizan el medio de información verbal para reclutar a su personal, en esto se puede ir mejorando si queremos que nuestra Mype siga atenta a las nuevas tendencias del mercado contemporáneo.

Manejo del personal

Para lograr una gestión de calidad en óptimas condiciones es influente contar con un apoyo de algunas técnicas que ayuden al crecimiento y desarrollo de las Mypes, porque permitirá detectar problemas conjuntamente con la participación del personal. Tal como afirma Sepúlveda (2014) manifiesta:

El manejo de personal es lo más importante en una empresa, o sea que define el éxito que pueda llegar a tener una empresa, ya que, si el personal tiene la motivación necesaria de parte del dueño de la empresa o institución, esto llevará a efectuar un trabajo más eficaz, por lo tanto es necesario que la empresa cuente con un manual de

normas para poder manejar el personal adecuadamente, donde queden claramente las funciones que cada uno tiene que realizar en los puestos.

Gran parte del éxito de cualquier empresa, depende de la forma como se maneja el personal. Debemos tener presente que cada individuo tiene su propia filosofía, su propia manera de pensar y actuar, por eso es indispensable que toda persona que maneje personal sea consciente de estas diferencias, para evitar conflictos y saber cómo motivar a sus subordinados con el fin de lograr un mayor éxito en las actividades encomendadas.

Por otra parte, nadie puede dirigir eficientemente una compañía o departamento por sí solo; las jefaturas significan lograr que las cosas se hagan a través de otros y el arte de ser jefe consiste en saber dar órdenes y además se debe tomar en cuenta los siguientes factores:

- Informar al personal sobre los objetivos y políticas de la empresa, con el fin de que no se cometan errores y asimismo conozcan lo que pueden lograr dentro de la compañía.
- Motivar al personal, estimularlo, valorar su esfuerzo y dedicación al trabajo. De la motivación que se dé al personal dependerá en gran medida la obtención de resultados de éste.
- Mantener una buena comunicación con los empleados para que exista confianza entre ambas partes y así lograr mayor entendimiento y eficiencia.
- Dar el ejemplo de responsabilidad, honestidad y ética profesional, para que el empleado adopte un buen sistema laboral.
- Evitar conflictos entre el personal; nunca actuar por lo primero que se dice, sino investigar bien los problemas para no cometer injusticias.

Es importante tener en cuenta que el personal en la empresa es la imagen externa e interna en la organización por lo que se debe cuidar e implantar normas y principios a seguir, para que los colaboradores no se sientan en derecho de hacer lo que quieran.

Objetivos de la selección de personal

La selección de personal tiene como objetivo valorar a cada candidato por las características necesarias que requiere para desempeñar eficazmente el puesto a cubrir. Tal como afirma Ayala (2007):

Selección de personal resultará de gran importancia en la medida en que contribuirá a introducir en la empresa una serie de candidatos que en gran medida constituirán una de las bases, si no la más importante, de la ventaja competitiva sostenida. (p3556)

El proceso de valoración que tiene la selección de personal es muy significativo para la empresa porque se debe de tener en cuenta el comportamiento de cada uno de los postulantes. Tal como afirma Alfaro (2012):

Debemos regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos. Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales. (p.13)

Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, son intangibles. “Se manifiestan sólo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones”. (p.16)

Según los resultados obtenidos en mi investigación los representantes de las Mypes si cuentan con perfil adecuado para su micro y pequeña empresa y aseguran que el encargado de la selección de personal son los dueños porque conocen el tipo de persona que quiere para su Mype y quiere supervisar las habilidades y destrezas que tiene el postulante, además consideran que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral estos tres pasos colaboran a una adecuada selección de personal, hay muchos más pero que la micro y pequeña empresas tengan el conocimiento de esto podrá cubrir lo que quieren con el objetivo de llegar a metas y tener logros para la Mype.

Importancia de la selección de personal

La importancia que tiene la selección de personal es fundamental para cada Mype para establecer los objetivos para cada área de recursos humano teniendo proyecciones sobre un perfil del cargo, y como será evaluado el postulante al puesto de trabajo teniendo en cuenta que tenemos que ver sus habilidades y el conocimiento, además de muchos elementos que son fundamentales que tiene que poseer el postulante con el único afán de cumplir las metas y retos propios de la empresa de las cuales tendrá un aporte de sostenibilidad. Tal como afirma Padilla (2012):

Que una empresa sea o no competente en un mercado tan hostil como el de hoy es una tarea titánica para los empresarios y más aún para los que apenas están iniciando con la idea de emprender. Con la competencia creciendo y los mercados exigiendo se hace necesario contar con un equipo humano comprometido con la organización para que le ayude a alcanzar sus metas, que le ayuden a la organización a gestionar sus recursos de la mejor manera procurando siempre en una gana-gana para la compañía y para el empleado. (p.3)

De acuerdo con los resultados obtenidos se manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan la observación como técnica de medición del rendimiento este paso es muy importante porque verifican el desenvolvimiento de cada persona en el puesto que se asignado para ver si cumple con el perfil ya establecido por la Mype. Así mismo una vez ya verificado como es su rendimiento los representantes creen que a veces su personal desempeña sus labores según sus expectativas.

2.3. Marco conceptual

Historia de la venta de ropa para varones

El crecimiento demográfico fue uno de los factores importantes, para que en la ciudad de Chimbote salga a flote uno de los comercios más antiguos de la historia humana, que es la venta de ropa para varones. Cabe resaltar que a finales del año 1999 los puestos de venta de ropa para varones, estaban casi llenos y la inseguridad se apoderaba de la ciudad, es en ese entonces que, por gestión del alcalde Guzmán Aguirre Altamirano, se fundó en

el año 2000 el centro comercial Los Ferroles, acogiendo a más de trescientos comerciantes entre representantes masculino y femeninos.

Este centro comercial no solo acogió a personas que intentaban mejorar su calidad de vida, sino también a un cierto grupo de personas con gustos y preferencias muy exigentes, que compraban muy seguido, aumentando así la rentabilidad de los representantes de los puestos de ropa. Es importante resaltar que el centro comercial Los Ferroles, está a cargo de un dirigente que es cambiado de acuerdo a la labor que realice en su estadía en el cargo. Actualmente este centro comercial aún s una fuente generadora de ingresos y de empleo cumpliendo con todas las reglas establecidas por el Estado para no tener problemas legales.

La venta de ropa para varones

Una de las mayores oportunidades para generar ingresos económicos tanto en familias como en empresas grandes, es la venta de ropa, a un buen precio y de diferentes estilos, buscando siempre un gran conocimiento de parte de la clientela. Para poder lograr esto, debemos tener en cuenta a qué genero venderemos las prendas, la ropa para varones es igual de rentable que la ropa femenina, ya que tienen cifras casi parecidas en cantidad de personas a nivel global.

Es importante mencionar que estas micro y pequeñas empresas aparecen porque los clientes generan una mayor demanda de un cierto producto, y es ahí donde los representantes crean pequeños negocios, pero rentables que ayuden a satisfacer tanto los gustos del cliente, como las expectativas del vendedor. La tendencia es un punto clave para avanzar, esto nos dio a entender que la moda es muy fundamental al momento de elegir una prenda, es por eso que siempre hay que estar innovando nuestra ropa de vestir para contentar al cliente y regrese siempre.

El sector de venta de ropa para varones se está adaptando a los cambios que hay cada año, por ende, los dueños ya saben y conoce que es lo que busca el cliente y el precio que pagarían por la prenda, haciendo más fácil la venta de esta misma.

Para impulsar el negocio de venta de ropa para varones debemos:

Aprovechar tendencias: Desde hace mucho tiempo, las tendencias estuvieron con nosotros en todo momento, ya que al hacerse conocido un producto, no sólo lo conocía la empresa que lo producía, sino que al venderse y causar un impacto positivo en la vista de la persona este se volvía tendencia. Las personas compran lo que les atrae, lo que los hace sentir más seguros y cómodos al momento de adquirir una prenda, pero no solo buscan algo bonito para usar, sino el cliente actual busca calidad y un buen precio. Sin embargo, al crear tendencia y promoverla, hace que las tiendas de todos los sectores terminen copiando el estilo original, a la vez que las ventas de los negocios de los representantes de las mype que venden estas prendas aumentan, pero solo por temporada.

Optimizar espacios: Actualmente los dueños de las Mypes, optan por tener un negocio en espacios pequeños, estos pueden estar en las calles o dentro de un centro comercial, sin embargo, es una tarea muy difícil atraer clientela a este sector, pero con publicidad se puede lograr y hacer frente a los tiempos en donde no se vende mucho. Cabe resaltar que al optar y hacer frente a los tiempos en donde no se vende mucho. Al optar por un espacio pequeño estas tiendas estarán entrelazadas entre sí, esto quiere decir una después de otra o a un trazo corto de distancia, pero siempre todas juntas en un mismo lugar.

Conocer al cliente y darnos a conocer: Este punto específico permite que ambas partes, tanto cliente como representante mantengan una relación en donde uno se preocupa por darle lo mejor al otro. ¿Qué hacer para que el cliente siempre vuelva? Es sencillo, ya que cuando vamos conociendo mejor a nuestros clientes, ya sabemos que es lo que busca y por supuesto lo que estaría dispuesto a pagar, los precios juegan un rol muy importante al igual que la relación que el dueño tenga con las personas, ya que, si el trato es amable y Cortez, esa persona volverá con más frecuencia. Y el precio siempre debe de variar con ofertas cada mes para dar la imagen de ofrecer ofertas por temporadas, al subir y bajar los precios, será más accesible comprar en la tienda cada cierto mes.

Vender un producto o brindar un servicio, no solo es abrir un negocio y dejar que las personas vengan por si solas, si no que debemos de tener varios planes de atracción, esto quiere decir usar técnicas para hacernos notar en el mercado, una de ellas es a través de la publicidad, teniendo como objetivo el público masculino, ya que la venta de ropa de

varones es muy rentable, pero a la vez atrae a más competidores y se hace complicado lidiar con aquellos emprendedores.

Las micro y pequeñas empresas en la venta de ropa para varones

En Chimbote, tenemos muchos puestos de ropa para varones, ubicados en todas partes de la ciudad, uno de los principales es el centro comercial Los Ferroles, en donde las mype cumplen un papel muy importante en el desarrollo económico de Chimbote, ya que, gracias a estos pequeños puestos de ropa, los microempresarios brindan oportunidades de trabajo a personas interesadas en laborar y prosperar. Pero la realidad es otra, ya que las micro y pequeñas empresas de venta de ropa para varones se ven afectadas por problemas como la inseguridad y la gran competencia que existe en el negocio. También las micro y pequeñas empresas se ven afectadas por problemas que tienen que ver directamente con el dueño del negocio, como falta de interés, no querer progresar y no tener disciplina con los colaboradores. La economía de Chimbote se ve un poco afectada por los acontecimientos ocurridos los últimos años, esto afecto directamente a los microempresarios que tienen negocios y que tratan de salir adelante.

En cada puesto de ropa observamos que día a día salen nuevos diseños y de todos los precios, esto se debe a la exigente demanda que genera el negocio. Las Mypes que intenten cubrir todas las expectativas del cliente serán más eficientes al momento de colocar sus productos en el mercado.

Un cliente al adquirir una prenda de vestir, busca mayor calidad y una buena atención de parte del vendedor, en este negocio hay distinta variedad de ropa para varones desde polos hasta pantalones y lo más importante en muchas mentes de las personas es vestir bien. Para no tener problemas legales los dueños deben estar al día con sus impuestos, para regular mejor la economía del País y no tener deudas con nada, esto facilitará un mayor progreso, ya que no abra brechas que interfieran en el crecimiento de la empresa.

Las micro y pequeñas empresas de venta de ropa para varones en la selección de personal y la gestión de calidad.

Las micro y pequeñas empresas ubicadas en Chimbote, cada vez se ven obligadas a crecer cada año, ya que el número de habitantes, también va creciendo y busca una mejor

satisfacción por parte de los micro empresarios. Los clientes al buscar lo mejor, hacen que el empresario contrate personas capacitadas en el área en que se desempeñen, ya que, si hay una buena atención, hay mayores clientes y más dinero.

Acerca de la selección de personal en las Mypes, es de mucha importancia mantenernos informados de los cambios que surjan en el momento y a la vez saber que personal es idóneo para atender a un público exigente, que solo buscan sentirse mejor consigo mismos. Realizar esta tarea de elegir personal, es un arduo trabajo ya que debemos evaluar cada detalle del entrevistado, para conocerlo mejor y poder saber que sabrá afrontar un problema ante cualquier situación sin importar la magnitud de este. Por eso es que los representantes de las micro y pequeñas empresas optan por generar la mayor calidad de sus productos y brindar una mejor atención a las personas que compran en sus pequeños negocios, sin embargo, la mayoría de empresarios lo único que buscan es aumentar sus ventas, mas no mejorar su personal, ya que aseguran que es un gasto en vano. No todos piensan así, pero sería un porcentaje mayor las personas que no toman en cuenta este punto tan importante.

Un personal capacitado en ventas y atención al público garantiza confianza al empresario ya que dejará al cliente en buenas manos, y este se encargará de seguir con la gestión de su micro y pequeña empresa, para que este avance a paso lento pero seguro. Cuando un cliente realiza una compra en un pequeño negocio de ropa, lo primero que debe persuadir es la seguridad que le debe garantizar el personal que esté a cargo de la atención al cliente, al no suceder esto, el administrador deberá aplicar cambios en el personal ahí mismo, ya que no facilita el crecimiento del negocio. Finalmente, cuando se realice una venta de ropa es importante captar la última imagen del cliente, para persuadir sus gustos y diferencias, esto se aplica con frecuencia en las micro y pequeñas empresas ya que no tiene mucho personal y son espacios pequeños.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulado Gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, 2016, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Para el trabajo de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL-TRANSVERSAL – DESCRIPTIVO

Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016, si no que se describió tal y como se presentan en las micro y pequeñas empresas.

Fue transversal porque se desarrolló el estudio de investigación Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016, en un espacio de tiempo determinado estableciendo un inicio y un fin de la investigación, específicamente un año, 2016.

Fue descriptivo porque se describió las principales características de la variable Gestión de calidad y selección de personal, en su contexto las cuales son las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Chimbote 2016.

4.2. Población y muestra

Población:

Se utilizó una población de 45 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo y observación. (Anexo 3)

Muestra:

Se utilizó una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016. Solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el trabajo de investigación. (Anexo 3)

4.3. Definición y operacionalidad de la variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	El representante es aquel dueño de una micro y pequeña empresa y estos tienen diferentes edades, cabe recalcar que la mayoría son personas adultas, de igual modo para los negocios el género no importa, ya que ambos géneros se ven envueltos en temas comerciales, aunque la mayoría no tuvo un grado de instrucción plena y algunos solo concluyeron lo básico, no es problema para que estos representantes ocupen cargos dentro de su misma empresa, ya sea siendo los administradores o vendedores de su propio negocio. Adquiriendo experiencia con el pasar del tiempo, estos micro empresarios llevan más de 10 años desempeñando un cargo en su Micro y pequeña empresa.	Edad	-18 a 30 años -30 a 50 años -50 a más años	Razón
		Género	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado Instrucción	-Sin instrucción -Educación básica -Superior universitario -Superior no universitario	Ordinal
		Cargo	-Administrador -Dueño	Nominal
		Tiempo que desempeña el cargo	-0 – 5 años -5 - 10 años -10 a más años	Razón

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeña empresa	Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica y está dedicada a la comercialización de bienes o prestación de servicios, estas empresas tienen tamaños que la diferencian, según ellas lo designen, ya que el encargado de decidir esto es el representante, y debe de ser consiente el tiempo que este tenga en el rubro, y también puntos clave como el número de trabajadores que tenga la empresa, para saber qué tipo de empresa será según el volumen que ocupa y como será nombrada, ya que el único objetivo de las empresas es generar ganancias y también empleo para las personas.	Tamaño	-Micro empresa -Pequeña empresa	Nominal
		Tiempo en el rubro	-0 – 5 años -5 – 10 años -10 a más años	Razón
		Número de trabajadores	-1 – 5 años -6 – 10 años -11 a más años	Razón
		Objetivos de creación	-Generar ganancias -Subsistencia -Generar empleo	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión De Calidad en la selección de personal	Es un proceso en donde se identificara distintas técnicas que abarcara la optimización de recursos humanos y físicos, logrando una satisfacción plena al usuario, muchos de los actuales empresarios no conocen el termino de esta misma, y a la vez también ignoran de las técnica modernas que existe de gestión, esto podría presentar dificultades en el personal y también afectar su rendimiento ya que solo conocen algunas de las técnicas para mejorar su rendimiento, una de las más comunes es la observación.	Termino gestión de calidad	-Si conozco -Conozco poco -No conozco	Nominal
		Técnicas modernas	-Benchmarking -Empowermet -Las 5 S -Outsourcing -Otros -Ninguna	Nominal
		Dificultades del personal	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Desconocimiento del puesto -Otros	Nominal
		El rendimiento del personal	-Capacitando al personal -Aplicando técnicas modernas -Aplicando marketing -Mejorando las ventas -Planificando estrategias	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -Otros	Nominal

Continua...

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión De Calidad en la selección de personal	Es una técnica administrativa, en la cual se pone a evaluación el conocimiento de los trabajadores y también es un medio por el cual un jefe recluta su personal, para elegir al indicado, el empleador observara detalladamente el perfil del empleado, ya que este mismo es el encargado de la selección del personal, teniendo en cuenta algunos criterios como la experiencia y estudios, para entrar a un trabajo pasamos por distintos tipos de pruebas ya que cuando son elegidos las personas a veces desempeñan bien sus labores y a veces no, depende de la adecuada selección del personal para lograr un buen posicionamiento en el mercado.	Los trabajadores	-Familiares -Personas no familiares	Nominal
		Medio de reclutamiento a su personal	-Avisos -Información verbal -Medio digital -Otros -Ninguno	Nominal
		Perfil del empleado	-Si -No -Se redacta en el momento	Nominal
		Encargado de la selección	-Dueño -Administrador	Nominal
		Criterios	-Experiencia laboral -Estudios superiores -Parentesco -Por recomendaciones -Otros	Nominal
		Tipos de prueba	-Entrevista personal -Pruebas de conocimiento -Pruebas psicológicas -Todas -Ninguna	Nominal
		El personal desempeña sus labores según sus expectativas	-Si -No -A veces	Nominal

Continua...

Concluye.

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión De Calidad en la selección de personal		Un buen personal permitirá tener un posicionamiento o en el mercado	-Si -No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recolectar información para la investigación fue la encuesta, la cual está destinada a obtener información de varias personas cuyas opiniones impersonales interesen al investigador.

El cuestionario estuvo estructurado con 5 preguntas dirigidas al representante, 4 preguntas respecto a la micro empresa, 5 preguntas respecto a la Gestión de calidad y finalmente 8 preguntas respecto a la selección del personal. Las preguntas fueron de tipo dicotómicas. (Anexo 4)

4.5. Plan de análisis

Después de redactar la información a través de la técnica de encuesta usando cuestionario se procedió a tabular los resultados, para eso utilicé Microsoft Excel, y Microsoft Word, cabe resaltar que ambos programas fueron de gran utilidad al momento de contabilizar y plasmar mis encuestas. Al usar Microsoft Excel pude diseñar mis tablas describiendo todos los datos de mi variable en estudio, fueron de gran ayuda, ya que me sirvieron como guía para tener un análisis dentro de la investigación. (Anexo 5). Después plasme toda mi información en gráficos que se pueden encontrar en (Anexo 6) y procedí a convertirlo en Pdf con la finalidad de que el informe de investigación no sufra distorsiones en el archivo.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016?	General: -Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016	Gestión de calidad	Población: Se utilizo una población de 45 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo y observación.	Para el trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal – descriptivo Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016, si no que se describió tal y como se presentan en las micro y pequeñas empresas.	La técnica que se utilizó para recolectar información para la investigación fue la encuesta, la cual está destinada a obtener información de varias personas cuyas opiniones impersonales interesen al investigador.	Después de redactar la información a través de la técnica de encuesta usando cuestionario se procedió a tabular los resultados, para eso utilicé Microsoft Excel, y Microsoft Word, cabe resaltar que ambos programas fueron de gran utilidad al momento de contabilizar y plasmar mis encuestas.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016?	<p>Específicos:</p> <p>-Describir las principales características de los representantes de las Micro y Pequeña Empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito de Chimbote, 2016</p> <p>-Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas en el sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, 2016.</p>	Gestión de calidad	<p>Muestra:</p> <p>Se utilizo una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016. Solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el trabajo de investigación.</p>	<p>Fue transversal porque se desarrolló el estudio de investigación “Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016, en un espacio de tiempo determinado estableciendo un inicio y un fin de la investigación, específicamente un año, 2016.</p>	<p>El cuestionario estuvo estructurado con 5 preguntas dirigidas al representante, 4 preguntas respecto a la micro empresa, 5 preguntas respecto a la Gestión de calidad y finalmente 8 preguntas respecto a la selección del personal. Las preguntas fueron de tipo dicotómicas.</p>	<p>Al usar Microsoft Excel pude diseñar mis tablas describiendo todos los datos de mi variable en estudio, fueron de gran ayuda, ya que me sirvieron como guía para tener un análisis dentro de la investigación. (Anexo 5). Después plasme toda mi información en gráficos que se pueden encontrar en (Anexo 6) y procedí a convertirlo en Pdf con la finalidad de que el informe de investigación no sufra distorsiones en el archivo.</p>

Continua...

Concluye.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016?	-Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, 2016.	Gestión de calidad		Fue descriptivo porque se describió las principales características de la variable Gestión de calidad y selección de personal, en su contexto las cuales son las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Chimbote 2016.		

4.7 Principios éticos

Esta investigación se realizó con estudios reales que demuestran su veracidad, haciendo posible la credibilidad del mismo. Como resultados tuvimos información verás de los representantes de las micro y pequeñas empresas. Bajo los principios tales como honestidad, confiabilidad y confidencialidad:

Honestidad: Este trabajo se rige bajo este principio ya que estoy recolectando información real y muy cierta.

Confiabilidad: La investigación cuenta con autores y referencias bibliográficas, lo cual da a entender que para la elaboración de mi investigación he tomado información, de datos ya existente

Confidencialidad: Todos los datos obtenidos, han sido dados por los propietarios de las micro y pequeñas empresas, lo cual son de carácter anónimo reservado

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016.

Datos generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	0	0.00
30 a 50 años	7	35.00
50 a más años	13	65.00
Total	20	100.00
Género		
Masculino	10	50.00
Femenino	10	50.00
Total	20	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	5.00
Educación básica	13	65.00
Superior no universitario	1	5.00
Superior universitaria	5	25.00
Total	20	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	20	100.00
Administrador	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016.

Concluye.		
Datos generales	n	%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 5 años	5	25.00
5 a 10 años	3	15.00
10 a más años	12	60.00
Total	20	100.00

Fuente cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016.

Empresa	n	%
Tamaño		
Micro empresa	11	55.00
Pequeña empresa	9	45.00
Total	20	100.00
Tiempo en el rubro		
0 a 5 años	2	10.00
5 a 10 años	4	20.00
10 a más años	14	70.00
Total	20	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	20	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	20	100.00
Objetivos de su creación		
Generar ganancias	13	65.00
Subsistencia	2	10.00
Generar empleo	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016.

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, año 2016

Gestión de calidad	n	%
conoce el término gestión de calidad		
Sí conozco	11	55.00
Conozco poco	4	20.00
No conozco	5	25.00
Total	20	100.00
Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce		
Benchmarking	4	26.70
Empowermet	0	0.00
Las 5S	1	6.70
Outsourcing	2	13.30
Otros	1	6.70
Ninguna	7	46.60
Total	15	100.00
Que dificultades tiene el personal para la implementación de Gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	26.60
Aprendizaje lento	3	20.00
No se adaptan a los cambios	6	40.00
Desconocimiento del puesto	1	6.70
Otros	1	6.70
Total	15	100.00

Continua...

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, 2016

Gestión de calidad	n	%
Cómo contribuye la gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio		
Capacitando al personal	9	60.00
Aplicando técnicas modernas	0	0.00
Aplicando marketing	2	13.30
Mejorando las ventas	4	26.70
Planificando estrategias	0	0.00
Total	15	100.00
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce		
La observación	13	86.70
La evaluación	2	13.30
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	18	90.00
Personas no familiares	2	10.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	n	%
Que medio utiliza para reclutar a su personal		
Avisos	2	10.00
Información verbal	11	55.00
Medio digital	0	0.00
Otros	3	15.00
Ninguno	4	20.00
Total	20	100.00
Cuenta con un perfil del empleado		
Si	12	60.00
No	7	35.00
Se redacta en el momento	1	5.00
Total	20	100.00
Encargado de la selección del personal		
Dueño	20	100.00
Administrador	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	n	%
Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	13	65.00
Estudios superiores	0	0.00
Parentesco	3	15.00
Por recomendaciones	4	20.00
Otros	0	0.00
Total	20	100.00
Tipos de pruebas que se aplica en la selección del personal		
Entrevista personal	10	50.00
Pruebas de conocimiento	1	5.00
Pruebas psicológicas	0	0.00
Todas	0	0.00
Ninguna	9	45.00
Total	20	100.00
Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	8	40.00
No	0	0.00
A veces	12	60.00
Total	20	100.00

Continua...

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, 2016.

Concluye.		
Gestión de calidad	n	%
Considera usted que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado		
Si	14	70.00
No	6	30.00
Total	20	100.00

Fuente cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, año 2016.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1.

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

- Edad del representante

Con respecto a la edad: El 65% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 50 a más años. Esto coincide con los resultados obtenidos por Valderrama (2015) quien manifiesta que el 42.86% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen la edad entre 50 y 60 años, esto contrasta con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien determina que el 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, y también contrasta con los resultados obtenidos por González (2013) que manifiesta que los representantes de la micro y pequeña empresa tienen una edad de 31 a 50 años de edad, también contrasta con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien manifiesta que el 35,7% de los representantes de la micro y pequeña empresas tienen una edad entre los 40 y 50 años, de igual forma contrasta con los resultados obtenidos por Berrú (2014) quien sostiene que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 36 y 50 años y finalmente contrasta con los resultados obtenidos por Rondoy (2014) quien manifiesta que el 30% de los dueños encuestados son jóvenes con una edad de 25 – 35 años. Eso menciona que las personas que emprendan un negocio son adultos que sobrepasan con facilidad los 50 años de edad, haciendo posible en el camino adquirir una vasta experiencia que sobrepase cualquier dificultad, al tener esta edad nos proporcionara más madurez al momento de pensar rápido ante un problema que ocurra en la micro y pequeña empresa, ya que la experiencia es lo que hace al negociante.

- Género del representante

Con respecto al género del representante: El 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son de sexo masculino. Esto coincide con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien asegura que el 100% son de género masculino. Esto también coincide con los resultados obtenidos de Berrú (2014) quien afirma que el 62.5% son de género masculino. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien declara que el 64.3% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son de género femenino. A su vez contrasta con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien manifiesta que el 63.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino, pero también contrasta con los resultados obtenidos por Rondoy (2014) quien demuestra que el 60% de los dueños encuestados son de género femenino. Finalmente, también contrasta con los resultados de Valderrama (2015) quien concluye que el 50% son de sexo femenino. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las Micro y pequeñas empresas son de sexo masculino como también femenino, dando a entender que no importa el género del dueño, si no las ganas de superarse día a día mejorando así su calidad de vida. El género queda de lado al momento de querer emprender con una idea de negocio, ya que es la que nos llevará al éxito sin importar el género del dueño.

- Grado de Instrucción

Con respecto al grado de instrucción: El 65% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen educación básica. Esto coincide con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien asegura que el 64.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han concluido sus estudios secundarios. Esto coincide con lo mencionado por Berrú (2014) quien concluye que el 37,5% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen instrucción de secundaria completa. Esto también coincide con los resultados de Valderrama (2015) quien manifiesta que el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. Esto contrasta con los resultados

obtenidos por Serrano (2014) quien declara que el 66.7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen estudio superior no universitario, de igual forma contrasta con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien confirma que el 50% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción de nivel técnico. Esto demuestra que las personas encargadas de sus negocios en el centro comercial Los Ferroles tienen formación en educación básica como lo es la primaria y secundaria completa, esto nos da a entender que el que quiere salir adelante, lo puede hacer con sus propios medios y ganas de prosperar en la vida, sin necesidad de adquirir estudios superiores, ya que hay empresarios que han iniciado empíricamente.

- Cargo que desempeña

Con respecto al cargo que desempeñan: El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños de los negocios. Esto coincide con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien determina que el 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños del establecimiento y de igual forma con Gonzáles (2013) quien asegura que un 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños de su propio negocio. Esto demuestra que en su totalidad los representantes de la Micro y pequeñas empresas, desempeñan el cargo correctamente siendo dueños de sus mismos negocios, porque planifican, organizan y dirigen eficazmente todo lo relacionado en su rubro que es la venta de ropa para varones en el centro comercial Los Ferroles, administrando sus negocios con sus mentes creadoras e innovadoras capaces de enfrentar cualquier déficit económico que se presente.

- Tiempo en el cargo

Con respecto al tiempo en el cargo: El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 10 a más años. Esto coincide con los resultados obtenidos por Valderrama (2015) quien manifiesta que el 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. Esto contrasta con los resultados obtenidos

por Serrano (2014) quien asegura que el 100% se dedica al negocio de 7 a más años. Por ende, esto contrasta con los resultados obtenidos por Rondoy (2014) quien asegura que el 40% de las Micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de 7-8 años en el sector comercio. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo mayor a 10 años en el rubro de venta de ropa para varones, haciendo posible el continuo crecimiento de estas mismas en la región, aportando en la economía comercial del país. Es importante saber que tiempo tiene el dueño en un negocio, ya que resalta mucho la experiencia para saber sobrellevar altas y bajas que puedan presentarse en el tiempo en que el representante este administrando su propia micro y pequeña empresa.

Tabla 2.

Características principales de las Micro y pequeñas empresas

-Tamaño

Con respecto al tamaño: El 55% de las Micro y pequeñas empresas tienen un nivel de microempresas y también el 45% tiene un nivel de pequeña empresa. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas ubicadas en el centro comercial Los Ferroles, tienen un nivel de microempresa, proyectando así una buena imagen de estas mismas al ser consideradas una fuente de ingresos para sus dueños. Ya que las micro y pequeñas empresas son una gran fuente de generar dinero y empleo y son administradas por el propio dueño.

- Tiempo en el rubro

Con respecto al tiempo en el rubro: El 70% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 10 a más años en el rubro. Esto coincide con los resultados obtenidos por Valderrama (2015) quien afirma que el 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien obtuvo que el 56.7% tiene una permanencia en el mercado de 5 a 10 años. Esto contrasta con los resultados de Gutiérrez (2013) quien confirma que el 57,1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una antigüedad de 8 a más. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Berrú (2014) quien concluye que el

37,5% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 3 años y finalmente contrasta con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien determina que el 66,7% manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas van creciendo cada año, logrando una larga experiencia en el rubro de venta de ropa para varones dado a que al tener más de 10 años en el rubro serán más reconocidos en el mercado, ganando por mucho a los que recién tienen 1 año.

- Número de trabajadores

Con respecto al número de trabajadores: El 100% de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto coincide con los resultados de Rondoy (2014) quien asegura que el 45% de las Micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 2 trabajadores laborando, y también coincide con los resultados obtenidos por Berrú (2014) quien confirma que el 50% de las Micro y pequeñas empresas tiene 01 trabajador permanente a su vez coincide con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien manifiesta que el 66.7% tienen a cargo de 0 a 3 trabajadores y finalmente coincide con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien demuestra que el 76.7% tiene entre 1 a 4 trabajadores. Esto demuestra que las Micro y pequeñas empresas no necesitan mucho personal para funcionar adecuadamente, ya que llevando un buen control interno de la empresa se puede obtener buenos resultados y así llevar el negocio al éxito.

- Objetivo de la empresa:

Con respecto al objetivo: El 65% de las Micro y pequeñas empresas tienen por objetivo generar ganancias. Esto coincide con los resultados obtenidos por Serrano (2013) quien manifiesta que el 100% tiene la finalidad de generar ganancias y finalmente contrasta con Gonzáles (2013) que determina que tiene como objetivo hacer crecer su negocio. Esto nos da a entender que los objetivos de las Micro y pequeñas empresas cambian según las metas lucrativas que tenga el dueño, ya que no todos son iguales y tienen diferentes metas por cumplir, pero siempre siguiendo un objetivo en común que es crecer y crecer constantemente según pase el tiempo para tener más ingresos tanto laborales como personales.

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas

- Término Gestión de Calidad

Con respecto al término gestión de calidad: El 55% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas si conocen aquel término. Esto coincide con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien manifiesta que el 80% conoce el significado de gestión de calidad. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Rondoy (2014) quien confirma que el 65% de los administradores de las Micro y pequeñas empresas desconoce sobre Gestión de calidad y también contrasta con los resultados de Gutiérrez (2013) quien sostiene que el 57.1% de las Micro y pequeñas empresas encuestadas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas en la actualidad están teniendo un conocimiento más amplio ya que si conocen el término gestión de calidad que les permitirá implementar alternativas nuevas para el mejoramiento de su negocio.

- Técnicas modernas de Gestión de Calidad

Con respecto a las técnicas de la gestión de calidad: El 46,6% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conoce ninguna técnica moderna de Gestión de calidad. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Gonzáles (2013) quien determina que el 80% aplican algunas de las herramientas de gestión, y finalmente contrasta con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien manifiesta que el 100% utiliza como técnica moderna el Benchmarking. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento de las técnicas modernas de Gestión de calidad porque ellos interpretan sus propias técnicas en función a la gestión de calidad, teniendo una metodología más empírica pero sin embargo se actualizan en conocer nuevos términos como gestión de calidad, sin embargo poco a poco irán conociendo técnicas que le ayude implementar más metodologías que puedan captar y alcanzar los objetivos propuestos como empresa.

- Dificultades del personal para la implementación de Gestión de calidad

Con respecto a las dificultades del personal para implementar la gestión de calidad: El 40% de las Micro y pequeñas empresas no se adaptan a los cambios, también el 26.6% tienen poca iniciativa, así mismo el 20% son de aprendizaje lento, luego el 6,7% desconocen del puesto y por último el 6,7% tienen otras dificultades del personal para la implementación de Gestión de calidad. Esto demuestra que en toda Micro y pequeña empresa existen dificultades al momento de llevar a cabo la administración de una micro y pequeña empresa, lo cual es perjudicial para esta, haciendo posible la rápida intervención del dueño para solucionar estos pequeños problemas que pueden pasar de ser simples a volverse muy desfavorables para la empresa.

- Gestión de calidad para mejorar el rendimiento en las Micro y pequeñas empresas

Con respecto a la gestión de calidad para mejorar el rendimiento de las Mypes: El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas utiliza la capacitación del personal como técnica de medición del rendimiento. Esto contrasta con los resultados obtenidos por González (2013) quien determina que el 63.3% considera que la gestión de calidad del producto incrementa sus ventas. Esto se entiende que en su mayoría las micro y pequeñas empresas utilizan la capacitación del personal como técnica para mejorar el rendimiento ya que al capacitar al personal en cualquier aspecto esta persona adquirirá nuevos conocimientos y los aplicará al momento de vender los productos del negocio, sirviendo de gran utilidad al momento de hacer crecer la empresa, convirtiéndose en el activo más importante que pueda tener la micro y pequeña empresa.

- Técnicas para medir el rendimiento del personal

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 86,7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. Esto coincide con los resultados obtenidos por Serrano (2014) quien manifiesta que el 100% utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento del personal. Esto nos da a entender que los representantes de las micro

y pequeñas empresas utilizan la técnica de la observación, porque a través de esta misma pueden intuir el comportamiento y algunos aspectos de la persona a evaluar.

- Personas que trabajan en las Micro y pequeñas empresas

Con respecto a las personas que trabajan en las Mypes: El 90% de las personas que trabajan en la empresa son familiares y el 10% son personas no familiares. Esto nos da a entender que en su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas confían más en tener laborando dentro de sus empresas a familiares suyos, esto se debe a la inseguridad y desconfianza que hay hoy en día, ya que a veces es mejor confiar en alguien que conoces, que en alguien que no conoces, pero también son pocos los representantes que prefieren tener a gente no familiares dentro de sus negocios.

- Medio que utilizan para reclutar a su personal en las Micro y pequeñas empresas

Con respecto al medio que utilizan para reclutar a su personal en las Mypes: El 55% los representantes de las Micro y pequeñas empresas utilizan el medio de información verbal para reclutar a su personal, también un 20% no utiliza ningún medio para reclutar al personal, así mismo un 15% asegura que utiliza otros medios y por último un 10% utiliza avisos para un reclutamiento de personal. Esto demuestra que el representante de la micro empresa en su mayoría utiliza este medio de información verbal para poder asemejarse un poco más con el personal seleccionado de las cuales permitirá reclutar al personal idónea que tenga todas las características que necesita el negocio para que cumpla con los objetivos planteados como micro y pequeña empresa.

- Perfil del empleado

Con respecto al perfil del empleado: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si cuentan con un perfil del empleado, sin embargo, el 35% no cuentan con un perfil del empleado y por último el 5% lo redacta en el momento. Esto nos da a entender que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas prefieren contar con un perfil del empleado ya que esto permite conocer un poco más a

la persona seleccionada. Al contar con un perfil del empleado, asignaremos la responsabilidad de este mismo esperando un buen desempeño de su parte.

- Encargado de la selección del personal

Con respecto al encargado de la selección del personal: El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas asegura que el encargado de la selección del personal son los dueños. Esto demuestra que en la actualidad los dueños de los negocios son los encargados de la selección del personal conociendo así a los colaboradores que tendrá su negocio, facilitando desde un principio una sólida confianza entre dueño y colaborador, ya que conocer a todos los de tu entorno es un factor clave para hacer crecer como empresa.

- Criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar al personal

Con respecto a los criterios que se toma al momento de seleccionar al personal: El 65% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral, sin embargo, el 20% considera el criterio por recomendaciones y el 15% considera el criterio por parentesco. Esto indica que la mayoría de encuestados toma en cuenta la experiencia laboral al momento de seleccionar al personal, ya que un trabajador con experiencia es menos vulnerable a cometer errores, y no solo eso, si no también es más fácil que el trabajador sepa lo que tiene que hacer porque ha trabajado mucho antes y ahora pondrá en práctica lo que sabe.

- Tipo de pruebas que aplica en la selección del personal

Con respecto al tipo de pruebas que aplica en la selección de personal: El 50% de las Micro y pequeñas empresas aplica entrevista personal, sin embargo, el 45% no utiliza ninguna prueba de selección de personal y por último el 5% aplica pruebas de conocimiento. Esto evidencia que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas prefieren entrevistar al personal al momento de poder seleccionarlo para permitirse conocer un poco más y saber qué cualidades tiene el colaborador.

- Desempeño de sus labores de su personal

Con respecto al desempeño de sus labores del personal: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiesta que el personal seleccionado a veces desempeña sus labores según sus expectativas, también el 40% manifiesta que el personal seleccionado si desempeña sus labores según sus expectativas. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas están más pendiente de como el personal está cumpliendo sus labores porque eso permitirá que el dueño del negocio pueda ver los puntos negativos que esté cumpliendo su personal para proponer posibles mejoras ya que estos puntos son de suma importancia para que las micro y pequeñas empresas tengan éxito en el mercado.

- Selección del buen personal para lograr un posicionamiento en el mercado

Con respecto a la selección del buen personal para lograr un posicionamiento en el mercado: El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas considera que elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, también un 30% manifiesta que no, que elegir un buen personal no permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. Esto nos da a entender que los representantes de las micro y pequeñas empresas están a las expectativas del día a día porque pueden ver distintos puntos importantes para que el negocio crezca y una de ella es tener el personal idóneo que logre cumplir con todo lo necesario para que la empresa sea más eficiente y logre un posicionamiento en el mercado, trabajando en conjunto con la empresa y objetivos de la mismas se lograra que el cliente tenga el mejor servicio y logre el éxito del mercado.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La totalidad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas son dueños de los negocios. La mayoría tienen una edad de 50 a más años, con un grado de instrucción de educación básica, tienen entre 10 a más años en el cargo. En su mayoría relativa son de sexo masculino

La totalidad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría tienen un nivel de microempresas, tienen entre 10 a más años en el rubro, y su objetivo es generar ganancias

La totalidad que seleccionan al personal son los dueños. En su mayoría absoluta los que trabajan en la empresa son familiares, utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. En su mayoría considera que el elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral, el personal seleccionado a veces desempeña sus labores según sus expectativas, si cuentan con un perfil del empleado, tiene como técnica la capacitación del personal, utilizan el medio de información verbal para reclutar a su personal, si conocen el término Gestión de calidad, aplican entrevista al personal. Teniendo una mayoría relativa los representantes no conocen ninguna técnica moderna de Gestión de calidad, y no se adaptan a los cambios.

6.2. Recomendaciones

Mejorar el modelo de la infraestructura y espacio de los negocios deben ser mejorados, ya que mediante de ellos se atrae a la clientela, ya que siempre buscan sentirse cómodos en un buen lugar, esto también disminuirá los riesgos de tener baja clientela en temporadas en donde se puede vender más las prendas del negocio. Es necesario llevar a cabo la gestión de calidad y hacer un seguimiento a los representantes de las micro y pequeñas empresas, para ver si aplican algo de Gestión ya que no todos conocen este término, y también aprovechando que esta misma involucra técnicas administrativas, las cuáles pueden ser ventajosas y mejorar el rendimiento del negocio con el fin de cumplir las metas trazadas por la empresa

Mejorar el crecimiento del negocio, mediante valores aplicados como la honestidad, confiabilidad y confidencialidad, todos estos valores se basan en cumplir el objetivo de mejorar la calidad de atención al cliente a la vez del personal, esto hará posible la captación de más clientes en el centro comercial Los Ferroles.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2012). *Administración de Personal*. Mérida Del Carmen Alfaro Castellanos. Primera Edición 2012. Recuperado 11 de octubre 2016 de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Ayala, C. (2007). *La Selección de Personal como un proceso ético y eficiente. El caso de la entrevista personal*. Ayala Calvo J.C Universidad de las Palmas, Gran Canaria. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234959.pdf>
- Berenstein, M. (2013). *Los problemas más frecuentes de las pymes familiares y sus posibles soluciones*. Marcelo Berenstein. Argentina. Recuperado de: <http://emprendedoresnews.com/tips/ef/los-problemas-mas-frecuentes-de-las-pymes-familiares-y-sus-posibles-soluciones.html>
- Berrú, N. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014*. Elio Requelmer Berrú Navarro (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado el 27 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035816>
- Chahuara y Baldeón (2011). *La informalidad en el microempresario peruano: determinantes, costos e implicancias de política*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú Recuperado 11 de octubre 2017 de: http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/la_informalidad_en_el_microempresario_peruano.pdf
- Congreso de la Republica Ley N° 28015 (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa (2003)*. Lima, Perú. Recuperado 12 de octubre 2016 de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Congreso de la republica Ley N° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* Lima, Perú. <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Correa, Sapag y Rojas (2010). *Control Fiscal en el desarrollo de pequeñas y medianas empresas.* Bolivia. Recuperado 11 de octubre 2016 de: <http://www.cilea.info/public/File/12%20Seminario%20Bolivia/4%20-%20MODERADOR%20WILLIAM%20PADILLA%20060704.pdf>

Fernández, G. *Gestión de Calidad. Evolución de su concepto.* Ricardo Fernández García. España, Editorial Universitario, 290 Pág. Recuperado el 11 de octubre 2016, de: https://books.google.com.pe/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Gonzáles, F. (2013) *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013.* (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041226>

Guarneros, J. (2012). *Planeación, aseguramiento y control del cumplimiento de los requisitos de los clientes en la producción.* Recuperado 17 de octubre de 2017 de: <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>

- Gutiérrez, Y. (2013) *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial, galerías alfa Chimbote, 2013*. (Tesis de pregrado) Universidad Los Ángeles De Chimbote. Perú. Recuperado el 11 de octubre 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039879>
- Henríquez, L. (2009) *Políticas para las MiPymes frente a la crisis*. Recuperado 11 de diciembre del 2016: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf
- Hermosilla, M. (2015) *Clasificación de la microempresa*. Recuperado 24 de marzo del 2015: <http://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/clasificacion-de-las-microempresas-1349341.html>
- Padilla, P. (2012). *Planeación estratégica del área de gestión humana de green loop ltda*. Recuperado 17 de octubre de 2017 de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3352/PadillaPamela2012.pdf?sequence=1>
- Rondoy, C (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro confección de ropa en la Ciudad de Sullana, región Piura, año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Piura Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000038613>
- Sage Experience (2010). *La importancia de la gestión empresarial*. España. Recuperado 11 de octubre 2016 de: <http://blog.sage.es/economia-empresa/la-importancia-de-la-gestion-empresarial/>

- Sánchez, B. (2010). *Las micro y pequeñas empresas en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Bernardo Sánchez Barraza. (Docente en Administración de empresas). Lima Perú. Recuperado 11 de octubre 2016 de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Senlle, A. (2007). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. Recuperado 17 de octubre de 2017 de: <https://docplayer.es/43720819-Gestion-estrategica-de-rr-hh-para-la-calidad-y-la-excelencia.html>
- Sepúlveda, W. (2014). *El manejo del Personal*. Recuperado el 15 de enero del 2018 de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/27/el-manejo-del-personal/>
- Serrano, C. (2017) *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el Distrito de Santa 2015*. (Tesis en Licenciada en Administración). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043960>
- Valderrama, S. (2015). *Gestión de calidad de las Myoes del sector comercio-rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014*. (Tesis de licenciado en Administración – pregrado) Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>
- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las micro y pequeñas empresas en Perú*. Juan Carlos Vásquez. Lima Perú. Recuperado 11 de octubre 2016 de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

ANEXOS

Anexos 1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES / FECHAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título	x														
Hoja de firma de jurado y asesor	x														
Agradecimiento	x														
Dedicatoria	x														
Resumen		x	x												
Abstract		x	x												
Contenido				x											
Índice de tablas y figuras				x											
I. Introducción					x										
II. Revisión de literatura						x									
2.1. Antecedentes						x									
2.2. Bases teóricas							x								
2.3 Marco teórico y conceptual							x								
III. Hipótesis															
IV. Metodología								x							
4.1 Diseño de investigación								x							
4.2 Población y muestra								x							
4.3 Definición y operacionalización de variables									x						
4.4. Técnicas e instrumentos										x					
4.5. Plan de análisis										x					
4.6. Matriz de consistencia											x				
4.7. Principios éticos											x				

ANEXO

Anexo 2: presupuesto

Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Precio total
Impresión	70	Unidades	0.50	35.00
Copias	40	Unidades	0.10	4.00
Internet	80	Horas	1.00	80.00
Llamadas	20	Minutos	0.50	10.00
Pasajes	10	Unidad	1.30	13.00
Lapiceros	2	Unidad	0.50	1.00
Corrector	1	Unidad	2.00	2.00
Folder	2	Unidad	0.70	1.40
Taller de tesis	1	-	2000.00	2000.00
Hojas	100	Unidad	0.10	10.00
Programa anti plagio	1	-	100.00	100.00
Anillado	4	Unidad	30.00	120.00
Empastado	4	Unidad	40.00	160.00
Total			2176.70	2536.40

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

ANEXO

Anexo 3: cuadro de sondeo

N°	Razón social	Representantes	Dirección
01	Edy Jordanos	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro comercial Los Ferroles.
02	Comercial Quispe	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
03	Novedades Bigotex	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
04	Novedades Jireth Yior	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
05	Manglayerka	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
06	Novedades Camisita	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
07	Modas Thiago	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
08	JIMCAR Boutique	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
09	Tiendas Coco´s	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand D-41
10	Inversiones El Huanuqueño	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand J-4
11	Sport Chero	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
12	Novedades Ely	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand D-2

13	The Classic Stone´s	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand Ñ-38
14	Novedades Gloria	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
15	Tiendas Julio	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand E-43
16	Comercial Luciana	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
17	Boutique Elizabeth	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
18	Rafa Sport	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
19	Novedades Cielo	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles.
20	Novedades JORKA	Anónimo	Av. Los pescadores Interior Centro Comercial Los Ferroles. Stand H-52

ANEXO

Anexo 4: Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Gestión De Calidad En La Selección Del Personal En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Venta De Ropa Para Varones, Centro Comercial Los Ferroles, Distrito Chimbote, Año 2016.** Para obtener el título en licenciado de administración, por lo cual agradezco anticipadamente que me brinde la siguiente información.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que ocupa en la empresa

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

1.2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tamaño

- a) Micro empresa
- b) Pequeña empresa

7. Tiempo en el rubro

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

8. Número de trabajadores

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

9. Objetivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Por subsistencia
- c) Generar empleo

II. REFERENTE A LA VARIABLE – GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 Gestión de calidad

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a) Sí conozco
- b) Conozco poco
- c) No conozco

11. ¿Qué técnicas modernas de la Gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Empowermet
- c) Las 5 S
- d) Outsourcing
- e) Otros
- f) ninguna

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de Gestión de Calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adaptan a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. ¿Cómo contribuye la Gestión de Calidad para mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Capacitando al personal
- b) Aplicando técnicas modernas
- c) Aplicando Marketing
- d) Mejorando las ventas
- e) Planificando estrategias

14. ¿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

2.2 Referente a las técnicas administrativas: selección del personal

15. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

16. ¿Qué medios utiliza para reclutar a su personal?

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

17. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No
- c) Se redacta en el momento

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

- a) Dueño
- b) Administrador

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

- a) Experiencia laboral
- b) Estudios Superiores
- c) Parentesco
- d) Por recomendaciones
- e) Otros

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

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

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

- a) Si
- b) No
- c) A veces

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

- a) Si
- b) No

ANEXO

Anexo 5 hoja de tabulación

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
1.- Edad	18 a 30 años	----	0	0.00
	30 a 50 años	IIII	7	35.00
	50 a más años	IIIIIIII	13	65.00
	Total	IIIIIIIIII	20	100.00
2.- Género	Masculino	IIIIII	10	50.00
	Femenino	IIIIII	10	50.00
	Total	IIIIIIIIII	20	100.00
3.- Grado de Instrucción	Sin instrucción	I	1	5.00
	Educación Básica	IIIIIIII	13	65.00
	Superior no Universitaria	I	1	5.00
	Superior Universitario	IIII	5	25.00
	Total	IIIIIIIIII	20	100.00
4.- Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII	20	100.00
	Administrador	----	0	0.00
	Total	IIIIIIIIII	20	100.00
5.- Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 5 años	IIII	5	25.00
	5 a 10 años	III	3	15.00
	10 años a más	IIII IIII	12	60.00
	Total	IIIIIIIIII	20	100.00

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
6.- Tamaño de la empresa	Microempresa	I	11	55.00
	Pequeña Empresa	III	9	45.00
	Total		20	100.00
7.- Tiempo en el rubro	0 a 5 años		2	10.00
	5 a 10 años		4	20.00
	10 años a más		14	70.00
	Total		20	100.00
8.- ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?	1 a 5 trabajadores		20	100.00
	6 a 10 trabajadores	----	0	0.00
	10 a más trabajadores	----	0	0.00
	Total		20	100.00
	9.- ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?	Generar ganancia		13
Subsistencia			2	10.00
Generar empleo			5	25.00
Total			20	100.00
10.- ¿Conoce el término “gestión de calidad”?	Sí conozco	I	11	55.00
	Conozco poco		4	20.00
	No conozco		5	25.00
	Total		20	100.00

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%	
11.- ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking	IIII	4	26.70	
	Empowermet	----	0	0.00	
	Las 5 S	I	1	6.70	
	Outsourcing	II	2	13.30	
	Otros	I	1	6.70	
	Ninguno	### II	7	46.60	
	Total	IIIIIIII	15	100.00	
12.- ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de Gestión de calidad?	Poca iniciativa	IIII	4	26.60	
	Aprendizaje lento	III	3	20.00	
	No se adaptan a los cambios	### I	6	40.00	
	Desconocimiento del puesto	I	1	6.70	
	Otros	I	1	6.70	
		Total	IIIIIIII	15	100.00
13.- ¿Cómo contribuye la gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio?	Capacitando al personal	###III	9	60.00	
	Aplicando técnicas modernas	---	0	0.00	
	Aplicando Marketing	II	2	13.30	
	Mejorando las ventas	III	4	26.70	
	Planificando estrategias	---	0	0.00	
		Total	IIIIIIII	15	100.00

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
14.- ¿Qué técnicas medir el rendimiento del personal conoce?	La observación		13	86.70
	La Evaluación		2	13.30
	Escala de	---	0	0.00
	puntuaciones	---	0	0.00
	Evaluación de 360°	---	0	0.00
	Otros			
	Total		15	100.00
15.- Las personas que trabajan en su empresa son.	Familiares		18	90.00
	No familiares		2	10.00
	Total		20	100.00
16.- ¿Qué medio utiliza para reclutar a su personal?	Avisos		2	10.00
	Información verbal		11	55.00
	Medio digital	—	0	0.00
	Otros		3	15.00
	Ninguno		4	20.00
	Total		20	100.00
17.- ¿Cuenta con un perfil del empleado?	Si		12	60.00
	No		7	35.00
	Se redacta en el momento		1	5.00
	Total		20	100.00

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
18.- ¿Quién es el encargado de la selección del personal?	Dueño		20	100.00
	Administrador	----	0	0.00
	Total		20	100.00
19.- ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?	Experiencia laboral		13	65.00
	Estudios Superiores	—	0	0.00
	Parentesco		3	15.00
	Por recomendaciones		4	20.00
	Otros	—	0	0.00
	Total		20	100.00
20.- ¿Qué tipos de pruebas aplica en la selección del personal?	Entrevista Personal		10	50.00
	Pruebas de conocimiento		1	5.00
	Prueba Psicológica	—	0	0.00
	Todas	—	0	0.00
	Ninguna		9	45.00
	Total		20	100.00

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	n	%
21.- ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?	Si	IIII III	8	40.00
	No	—	0	0.00
	A veces	IIII IIII II	12	60.00
	Total	IIIIIIIIIIII	20	100.00
22.- ¿Considera usted que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?	Si	IIII IIII IIII	14	70.00
	No	IIII I	6	30.00
	Total	IIIIIIIIIIII	20	100.00

Concluye...

ANEXO

Anexo 6 Figuras

1.- Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

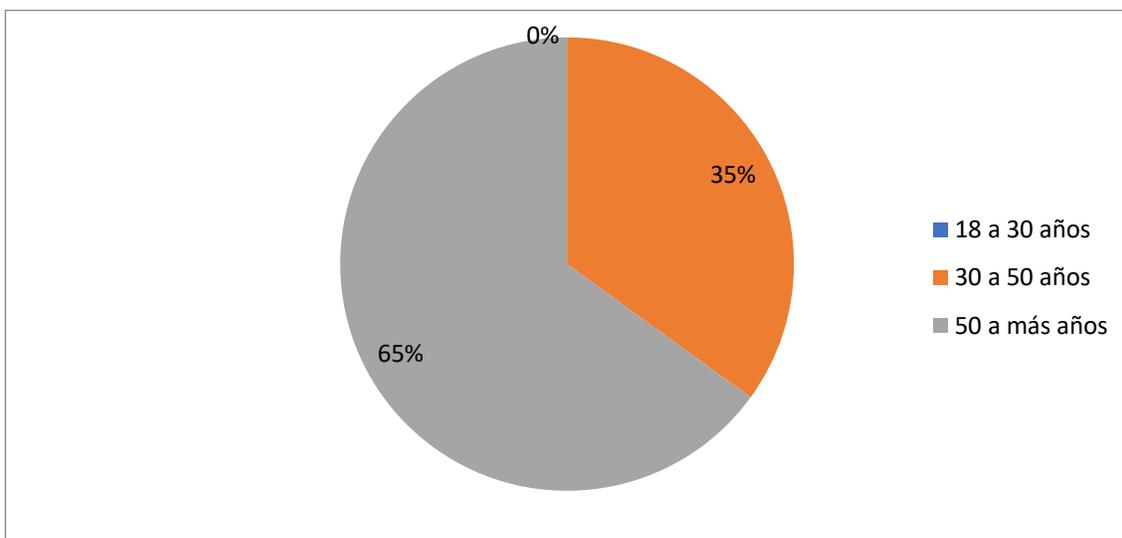


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla 1

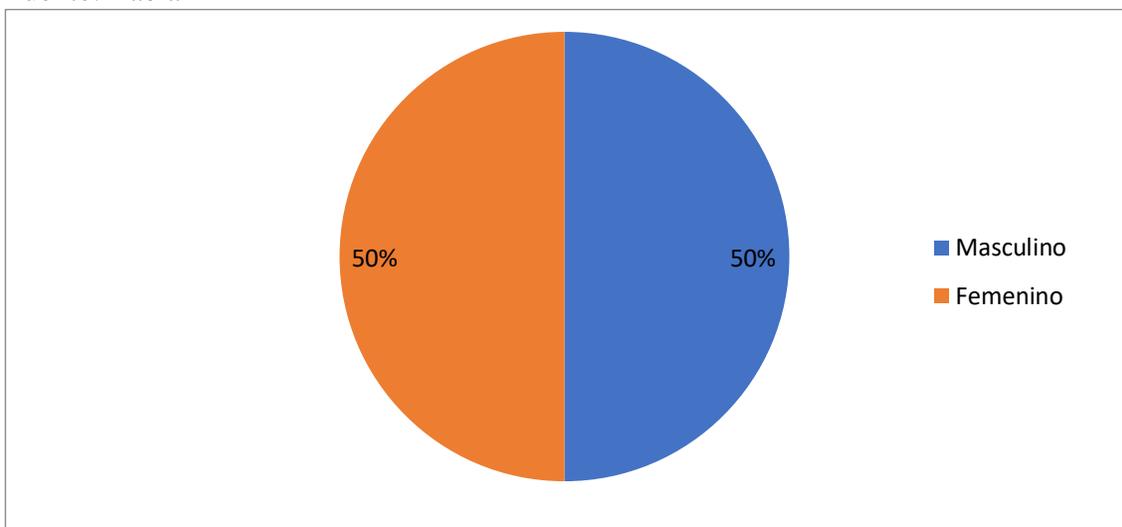


Figura 2: Género del representante

Fuente: Tabla 1

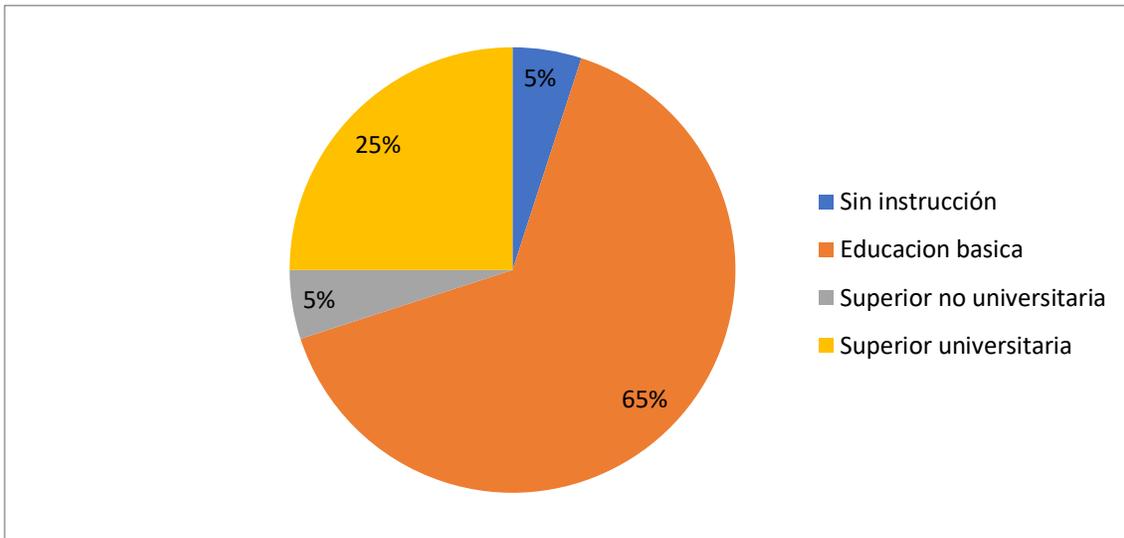


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

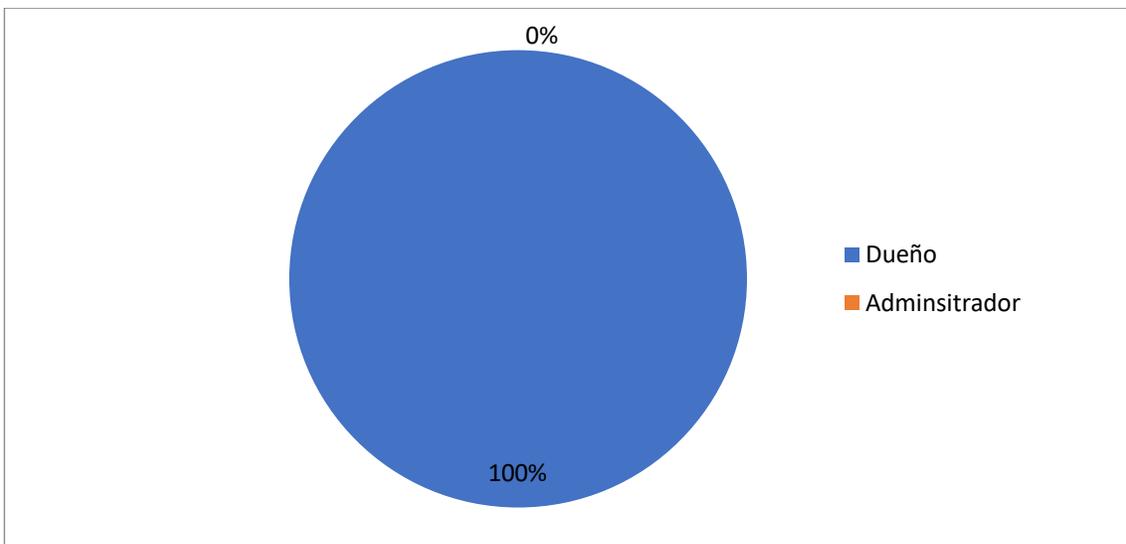


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

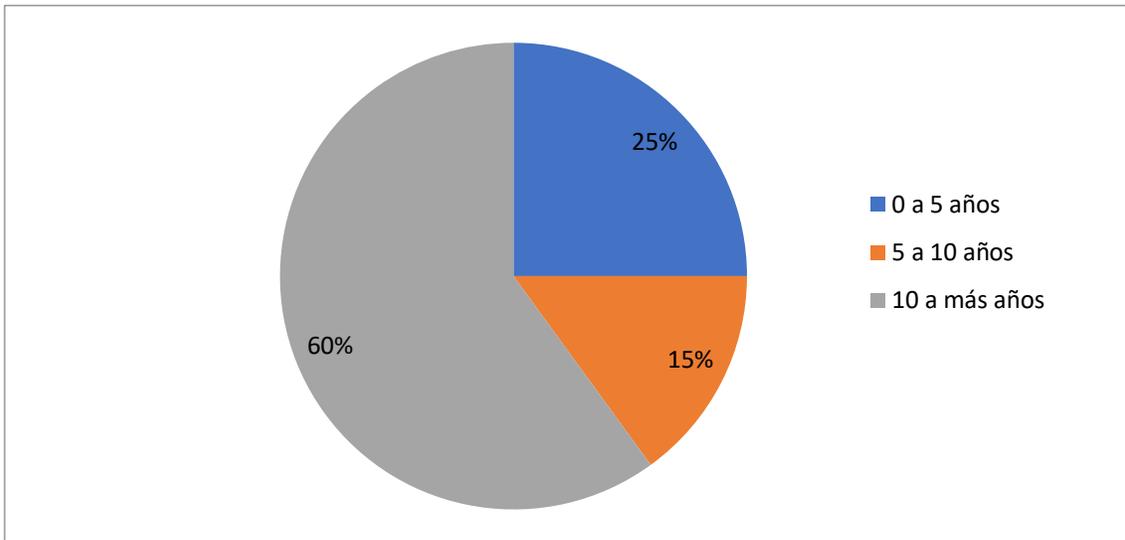


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

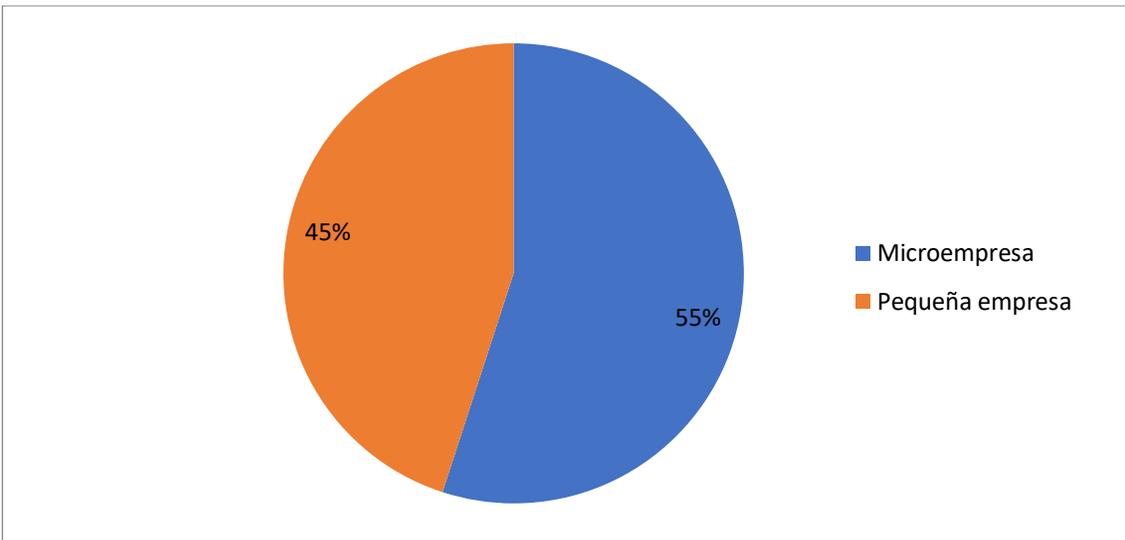


Figura 6: Tamaño de la empresa

Fuente: Tabla 2

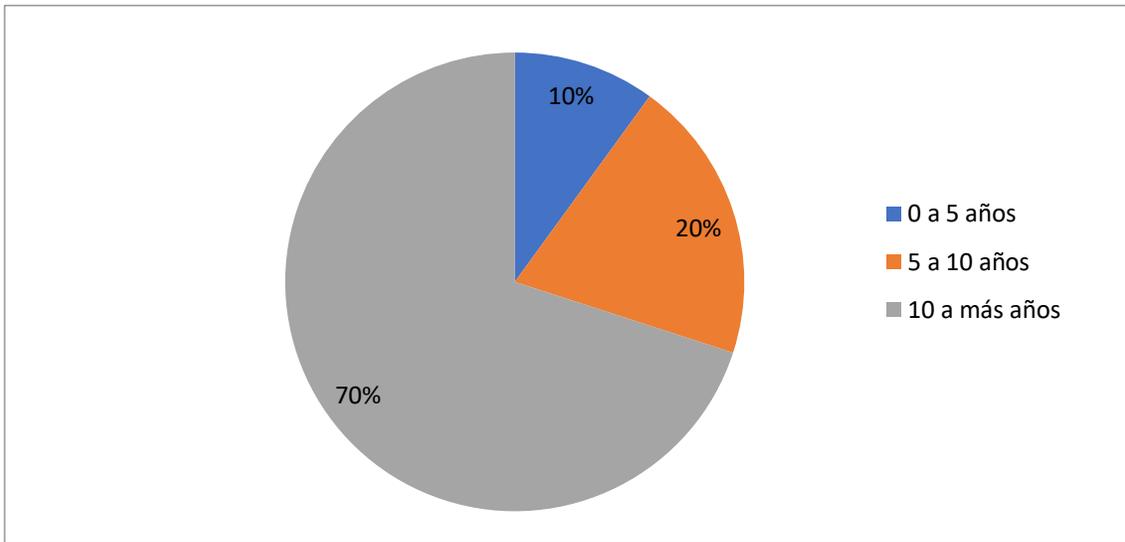


Figura 7: Tiempo en el rubro

Fuente: Tabla 2

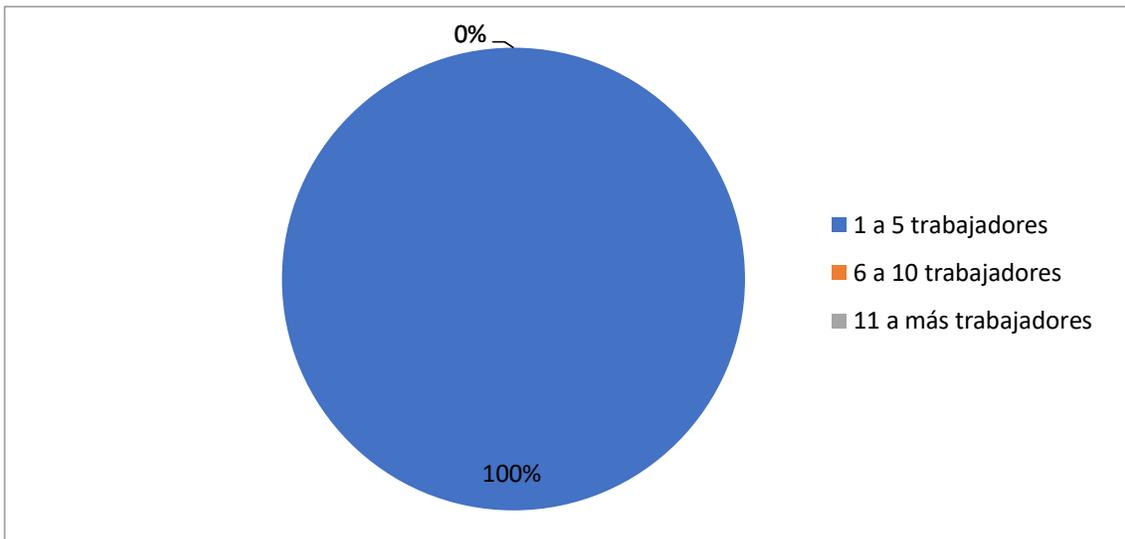


Figura 8: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

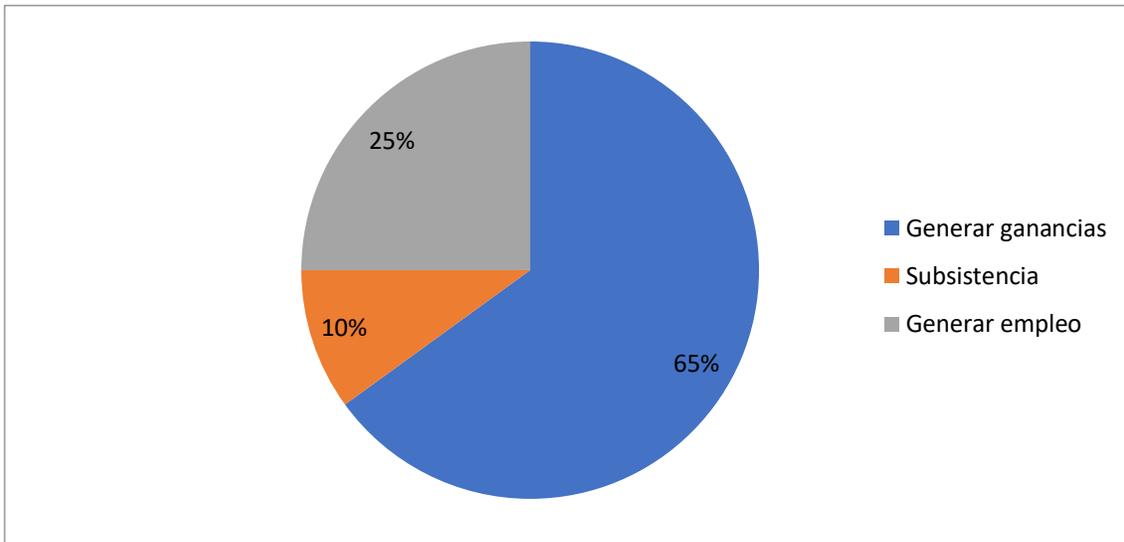


Figura 9: Objetivo de creación de la empresa

Fuente: Tabla 2

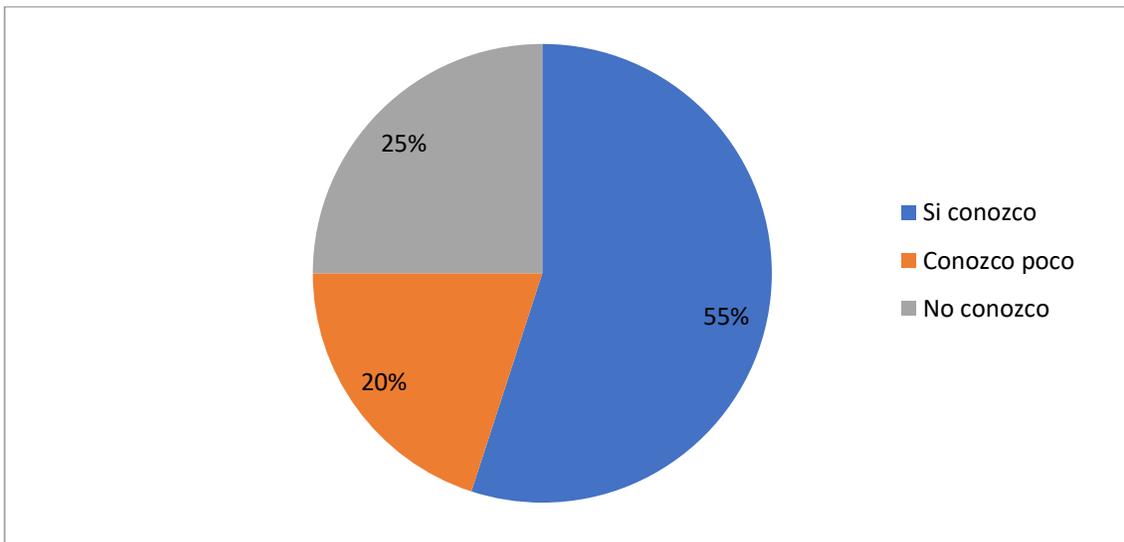


Figura 10: ¿Conoce el término de gestión de calidad?

Fuente: Tabla 3

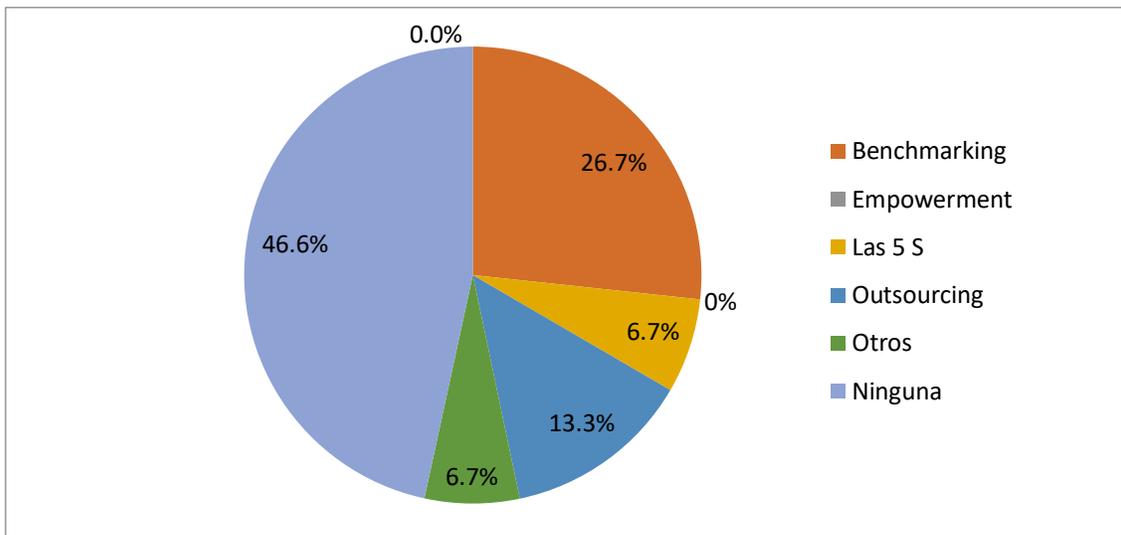


Figura 11: Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

Fuente: Tabla 3

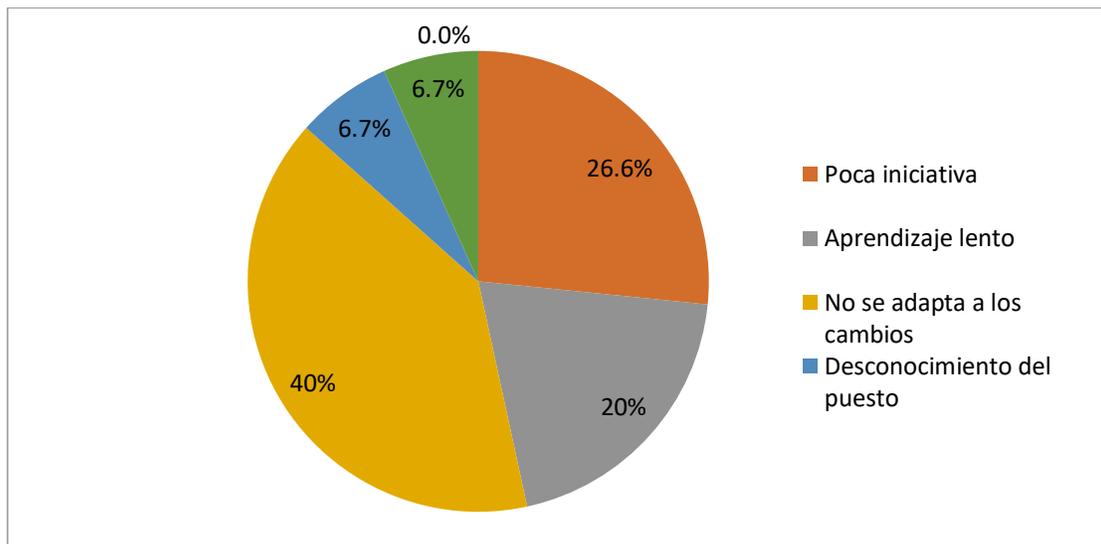


Figura 12: ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

Fuente: Tabla 03

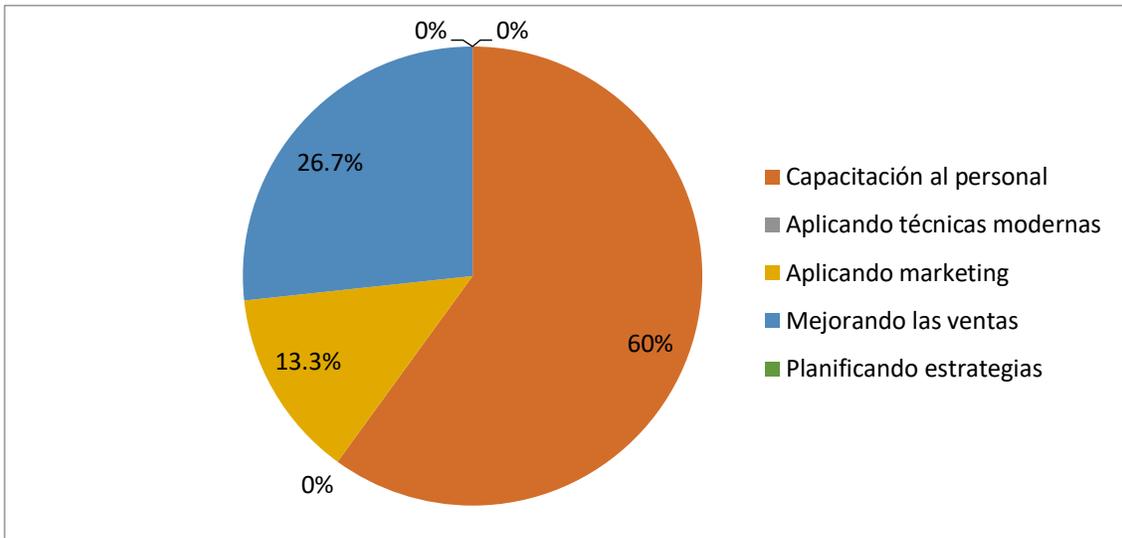


Figura 13: ¿Cómo contribuye la gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio?

Fuente: Tabla 3

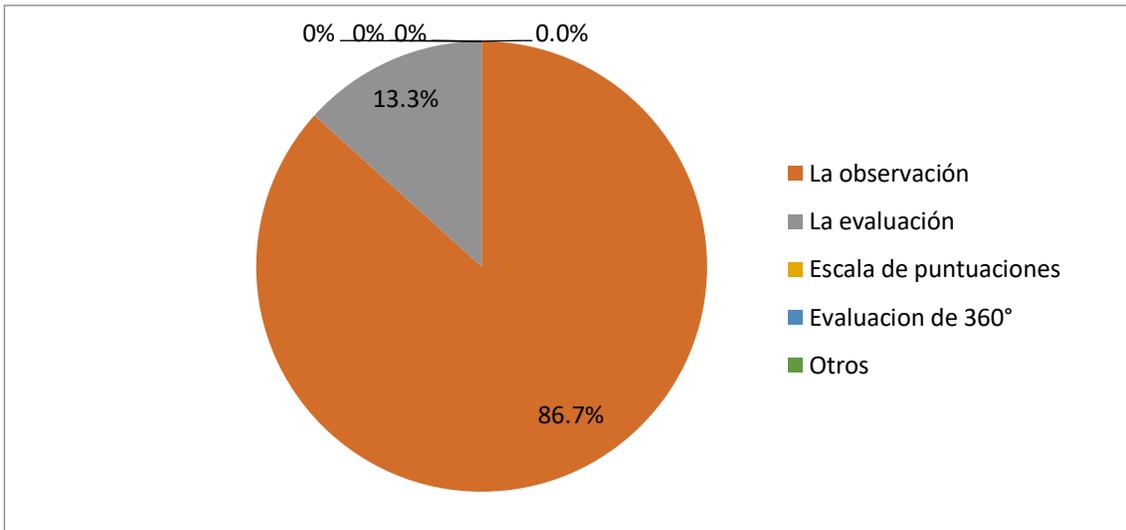


Figura 14: ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

Fuente: Tabla 3

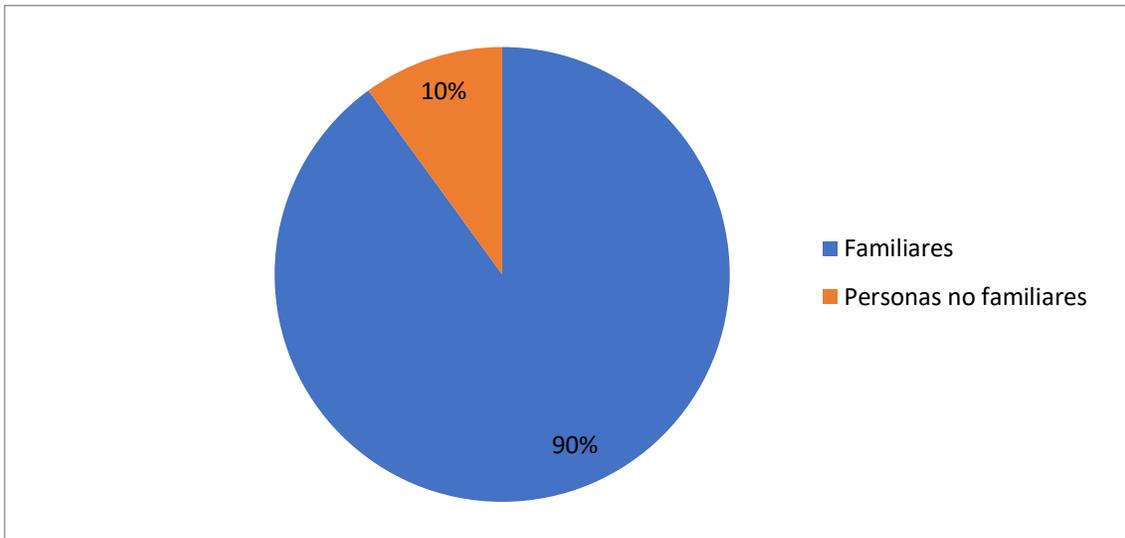


Figura 15: Las personas que trabajan en su empresa son:

Fuente: Tabla 3

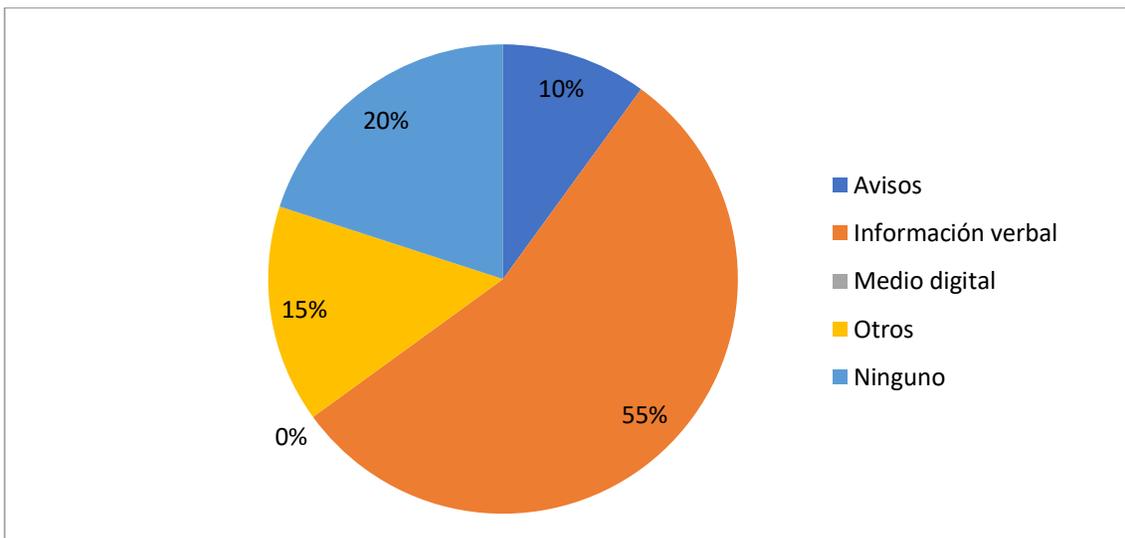


Figura16: ¿Qué medio utiliza para reclutar a su personal?

Fuente: Tabla 3

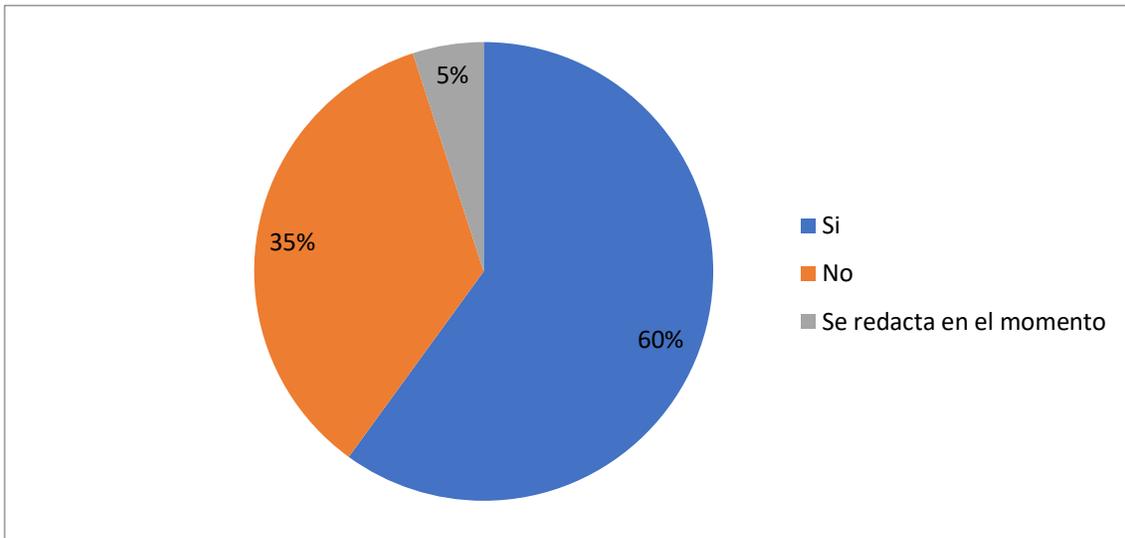


Figura 17: ¿Cuenta con un perfil del empleado?

Fuente: Tabla 3

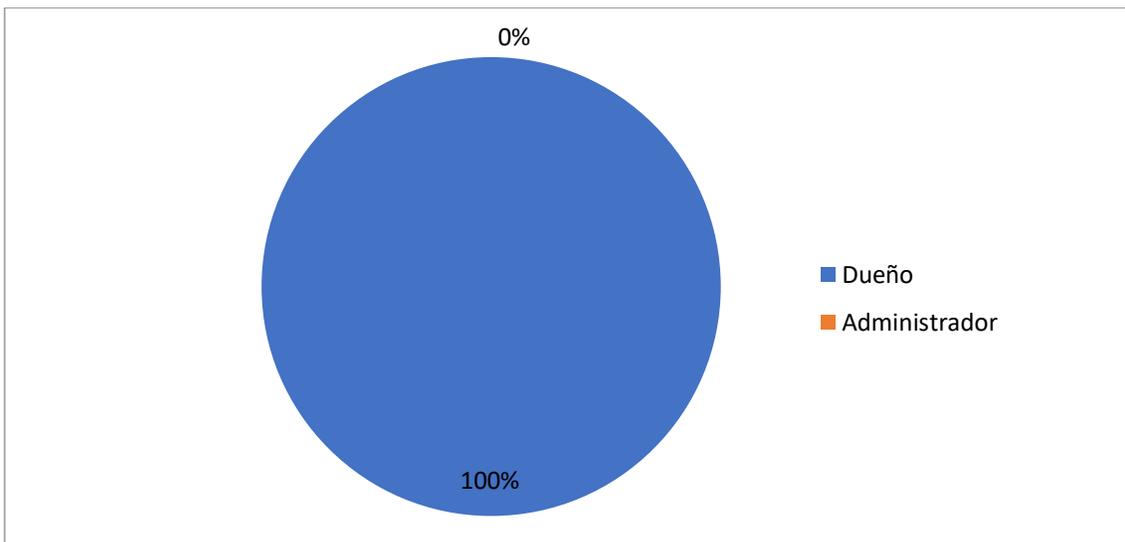


Figura 18: ¿Quién es el encargado de la selección del personal?

Fuente: Tabla 3

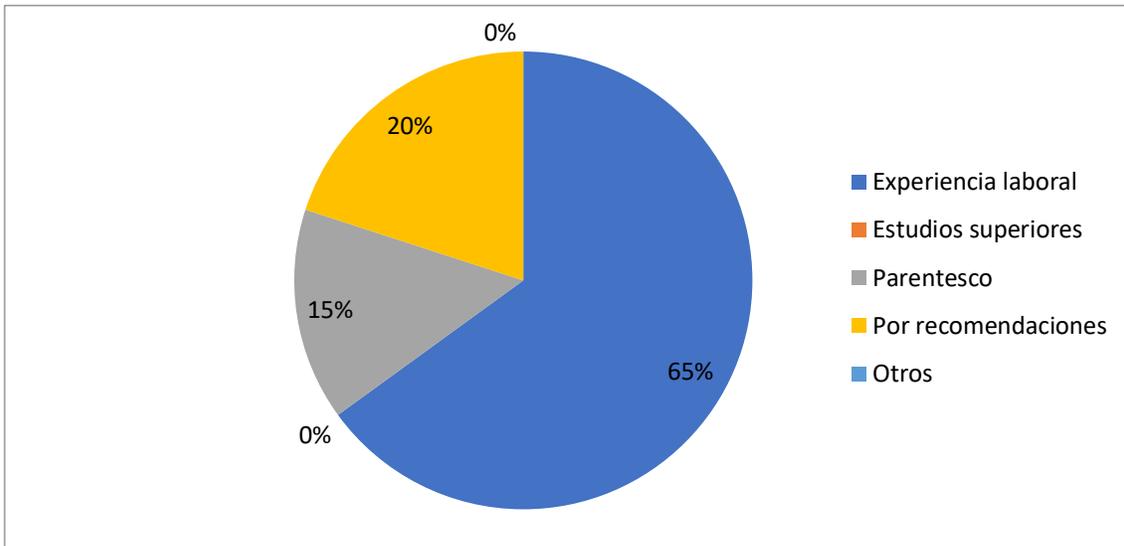


Figura 19: ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?

Fuente: Tabla 3

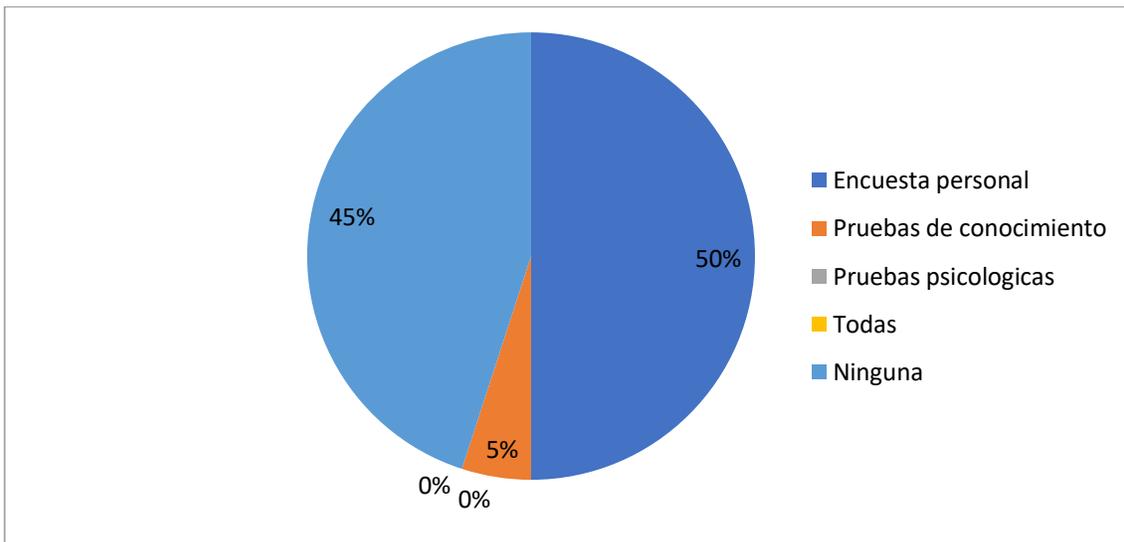


Figura 20: ¿Qué tipos de pruebas aplica en la selección del personal?

Fuente: Tabla 3

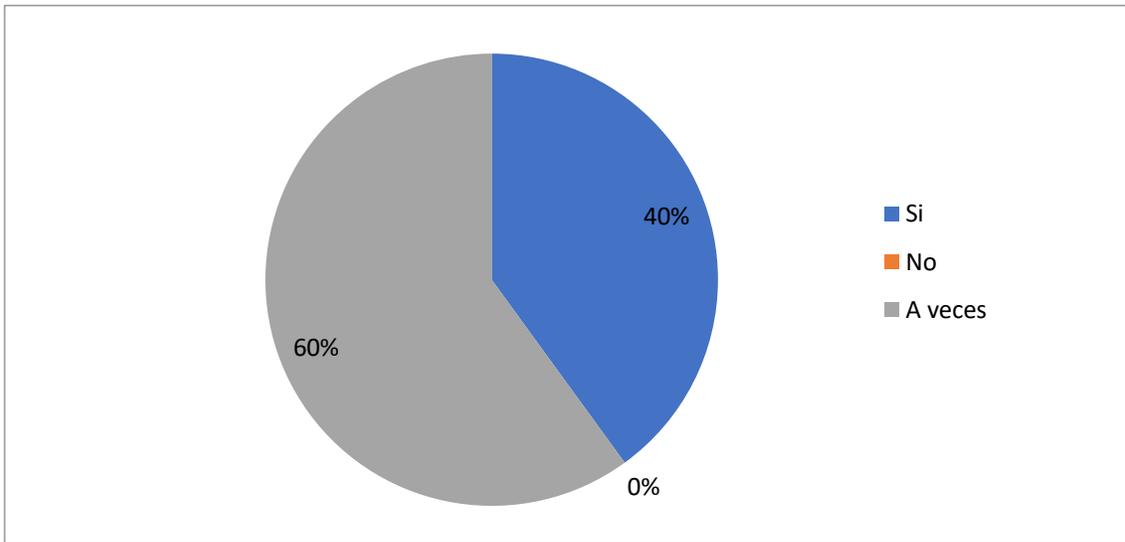


Figura 21: ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?

Fuente: Tabla 3

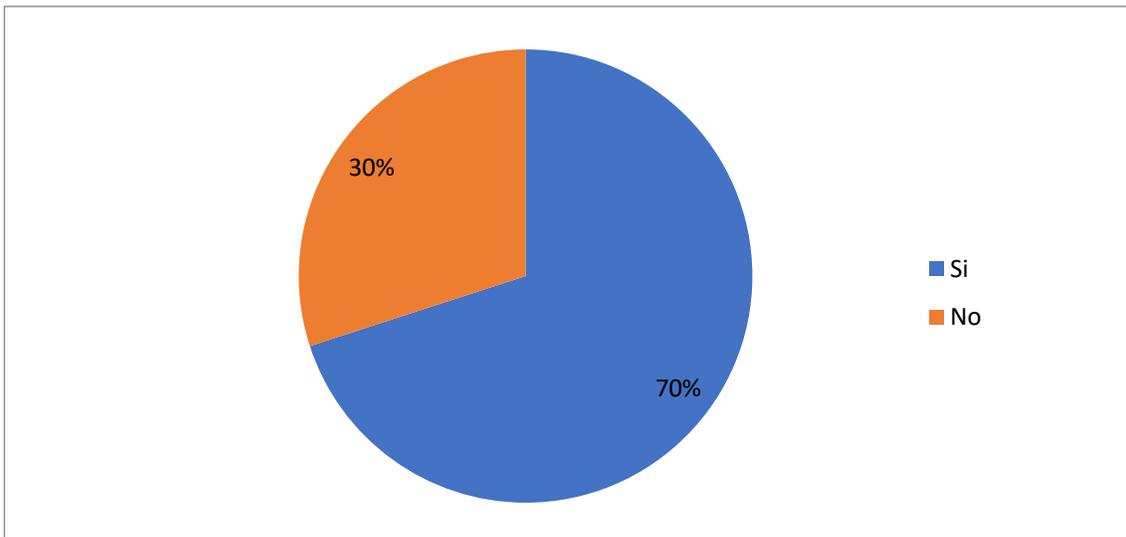


Figura 22: ¿Considera usted que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?

Fuente: Tabla 3