



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL COMO  
FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO  
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍAS DEL  
DISTRITO DE COISHCO, 2019.

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

**AUTOR**

GARCIA ALFARO, LUIS ENRIQUE

ORCID: 0000-0002-4259-0593

**ASESOR**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

García Alfaro, Luis Enrique

ORCID: 0000-0002-4259-0593

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Limo Vásquez, Miguel Ángel

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitivamente gracias a dios. Por haberme dado fuerza y valor para culminar esta primera. Etapa de mi vida.

En segundo lugar, a mis padres por haberme brindado su apoyo en todo. Este tiempo de mi vida académica y a la vez demostrándome su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos

Conmigo para hacer posible la conclusión de este proyecto especialmente agradezco a mi asesor

El DR: Centurión Medina, Reinerio Zacarias, por su asesoría en el desarrollo de investigación

## **DEDICATORIA**

Quiero de dedicarle a Dios que ha dado la vida y fortaleza para terminar. Este trabajo de investigación

A toda mi familia y amigos por estar conmigo y su respaldo que me dan su aliento de seguir.

Mayormente a mis padres por estar allí cuando mas los necesite. Me han dado todo lo que soy como persona mis valores, mis principios, mi coraje para conseguir mis objetivos

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación como objetivo general: Determinar las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019. Se desarrolló la situación actual de dichos rubros utilizando la investigación del tipo cuantitativo, se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una población de 7 micro y pequeñas empresas, lo cuales se aplicó un cuestionario de 24 preguntas la cual estar dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo los resultados será recoger información necesaria. El 43% corresponde de 31 a 50 años, el 57% tienen de 0 a 3 años de permanencia, que trabajan en la empresa son familiares. El 86% los representantes es gestión de calidad, el 86% si satisface las necesidades del cliente, el 100% si consideran su servicio de calidad, 86% si promueven trabajo en equipo. En conclusión: Las técnicas que utilizan para medir el rendimiento personal es la observación, saben cuáles son las competencias de un líder es la comunicación y el saber escuchar, la mayoría si se considera un buen líder, el liderazgo es primordial en la empresa, también que líder adquiere su empresa es líderes que fomentan el trabajo en equipo. Si consideran un buen liderazgo al personal le permite ser eficiente.

Palabras clave: gestión, calidad, liderazgo, selección del personal, mypes

## ABSTRACT

The present research work as a general objective: To determine the characteristics of leadership in the selection of personnel as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies, industry sector, product development of bakery products in the district of Coishco, 2019. The current situation of these items was developed using quantitative research, the non-experimental, cross-sectional, descriptive design will be used, a population of 7 micro and small companies will be used, which applied a questionnaire of 24 questions which To be directed to the representatives of the micro and small companies of the industry sector heading of elaboration of bakery products, using the technique of the survey obtaining the results will collect the necessary information. 43% correspond to 31 to 50 years, 57% have 0 to 3 years of permanence, who work in the company and are family members. 86% of the representatives are quality management, their service meets the needs, they promote teamwork, if they consider themselves a good leader in the company. Conclusion Leadership is paramount in the company, also which leader your company acquires is leaders who encourage teamwork. If they consider good leadership, the staff allows them to be efficient.

Keywords: management, quality, leadership, staff selection, mypes

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I.    Introducción.....	1
II.   Revisión de literatura.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Marco conceptual.....	23
III.  Hipótesis.....	25
IV.  Metodología.....	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 Población y muestra.....	26
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5 Plan de análisis.....	29
4.6 Matriz de consistencia.....	30
4.7 Principios éticos.....	31
V.    Resultados.....	32
5.1 Resultados.....	32
5.2 Análisis de resultados.....	37
5.3 Plan de mejora.....	44
VI.  Conclusiones.....	54
Aspectos complementarios.....	56
Referencias bibliográficas.....	57
Anexos.....	60

## INDICE DE TABLAS

### Tablas

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.....	32
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.....	33
<b>Tabla 3.</b> Características a la variable el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.....	34
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco,2019.....	36

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	75
Figura 2. Genero.....	75
Figura 3. Grado de instrucción.....	75
Figura 4. Cargo en la empresa.....	76
Figura 5. Años que desempeña.....	76
Figura 6. Permanencia de la empresa.....	77
Figura 7. Número de trabajadores.....	77
Figura 8. Personas que trabajan.....	77
Figura 9. Objetivo por creación.....	78
Figura 10. Término de gestión de calidad.....	78
Figura 11. Realiza gestión de calidad.....	78
Figura 12. Considera su servicio de calidad.....	79
Figura 13. Satisface las necesidades del cliente.....	79
Figura 14. Técnicas para medir rendimiento personal.....	79
Figura 15. La gestión de calidad contribuye en el rendimiento.....	80
Figura 16. La gestión de calidad contribuyo sus metas y objetivo.....	80
Figura 17. Conocimiento del liderazgo.....	80
Figura 18. Competencias de un líder.....	81
Figura 19. Se considera un líder en la empresa.....	81

Figura 20. Promueve un trabajo en equipo.....	81
Figura 21. Ayudan a los personales.....	82
Figura 22. El liderazgo es primordial en la empresa.....	82
Figura 23. Que líder adquiere su empresa.....	82
Figura 24. Liderazgo al personal permite ser eficiente.....	83
Evidencia.....	84

## I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente el país de Europa como Italia de mayor demanda de panes consumidos en el año 2013 y tenía una cifra de 2,8% con una gran subida con los consumidores es el país que tiene el registro con porcentaje de 2,8% mayormente.

Se obtuvo una información de toda la industria de los panificadores y otras empresas que se da correspondiendo al año de la mejor forma activa. Aunque los italianos es muy poco de pan ahí las panaderías como decir no se mantiene en lo alto ni lo bajo se consume no por tanto las empresas de toda panaderías y pastelería de Europa siempre consiguen por una buena inversión mayormente para un desarrollo mejor de las necesidades para todos los clientes que necesiten claro saludables con una buena calidad que se puede ofrecer hará los surgimientos de varias empresas que se puede obtener todo con mucho esfuerzo al servicio de los clientes. También en otros países de Europa como se obtenido de información que se buscó Finalmente ayuda que la producción se establezca como en los países de Grecia, Alemania y Finlandia, lo que no tuvieron buenos resultados fueron en los países como Turquía y Ucrania. Bueno en otros lugares de países en España, Rusia y Francia tiene otro tipo de resultados que obtuvieron gracias a la producción de los panes. (Continental, 2016)

Así como nacional Perú (Lima) es diferente no todo es igual en cada país, por lo que se dio en la investigación que el 20% de mano de obra de la industria panificadora es calificada este sector mueve S/.4,000 millones cada año.

Al año de las 200 mil personas que laboran directamente en la industria panificadora, solo un 20% es calificada (con estudios técnicos).

Mayormente en los porcentajes tuvo crecimiento en orden de 6.7%, 6.3% y 13.3% al respecto a los panes franceses a tenido un gran cambio muy importantes en los

sectores de panificadores que existe en el Perú. (Pantoja, 2013). Señala que:

Que este rubro se dinamice con los cambios e innovaciones que pretenden introducir así mayormente que los panes dentro de la competencia. La planificación (panaderías y pastelería) mueve cada año uno S/. 4,000 millones, proyecto que este año este sector crecería aproximadamente 3%. “Si bien es una tasa favorable, es menor que la tasa de crecimiento del sector consumo en Perú (que ronda el 6%). El consumo per cápita de pan asciende a solo 30 kilos al año, cifra a menor a los 90 de kilos en Chile y 75 kilos en Argentina. Las panaderías son consideradas dentro una buena valoración y teniendo buena imagen de las personas con un buen recibimiento de la capacitación personal. La presente encuesta que tiene ahora en la actualidad es de 78.8% se tenían igual a las personas de los panes que consumían respecto al mes anterior es 8.5% que tuvo un crecimiento y 12.7% a disminuido. Estos resultados nos estarían diciendo que había un aumento del precio del pan que los porcentajes que han tenido dentro de las casas se incrementó a 12.7%, 11.9%. También en otros mercados grandes se mantiene los precios iguales ni ninguna rebaja que se da. En otro mercado de totus el precio panes a las ventas de las panaderías que ofrecen a la sociedad, así como en los últimos registros aumentaron a 1 céntimo solamente en los panes francés y ciabatta y 2 céntimos en los panes de yemas e integral. reconociendo la parte del pan se comercializan a través de estos puntos.

Por otra parte, local como Ancash, según Ramírez (2015) señala que: Industria panadería creció 4.1% en primer semestre 2014 que es bueno para la población que ayuda a surgir más ganancia.

Exportaciones de este sector sumaron US\$ 39.1 millones en los primeros seis meses del presente año. Con los servicios que se ofrecen a la sociedad acerca de todo tipo de

panes, bizcochos, tostadas y galletas tiene una cifra 4.1% en el año 2018 en los meses de enero, junio en relación al año de 2017, los resultados que dio la industria siguiendo de lo bueno saco mucho resultado más que el año 2017, en que obtuvo 3.5% destaco el crecimiento en la mitad del año 2018 y en 2017 se a tenido una más la demanda de dentro de las panificadoras con valores nutritivos y mayores precios.

Es la información que se dio durante la investigación lo que pudo desarrollarse el año que tuvo un incremento que beneficio a las empresas de panaderías por salidas de ventas de a producción. Anteriormente se hizo una fase de mínimo concentración de las ventas en los años 2013 y 2012, tiempo en lo cual la acción del producto de obtuvo una baja de 8%, afectando por lo menos la demanda interna, se debió a los poco que salió del consumo. bueno en año 2017 se sumó 88.7 millones de dólares, un precio elevado 28% (19.4 millones) a lo mejor del 2016.

¿Cuáles son las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019?

Para dar solución al problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Para llegar el objetivo general se ha realizado los siguientes objetivos específicos:

Establecer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Identificar las características en las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Describir las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Elaborar un plan de mejora para el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

El presente trabajo de investigación se justificó en ver acerca de las características que tiene en la gestión si cumple con la mejor calidad en las micros y pequeñas empresas bajo en enfoque de liderazgo si se da dentro de la organización con la selección del personal y las funciones de plan que ayuda en toda la mejora de las estrategias que se puede dar en la MYPE sector industria rubro de elaboración de los productos de las panaderías del distrito de Coishco, 2019.

El presente trabajo de investigación es importante para los emprendedores ya que se enfocará en desarrollar las todas las características que tiene en la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo que se tiene que hacer durante los procesos y un

buen plan que es el mejor resultado de mejora en la mype del sector de la industria de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco 2019. la cual contribuyera al incremento de la rentabilidad a través de reducción de desperdicios en la producción tiempos muertos de procesos y efectos de producción.

Al incrementar la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas, permitirá disponer de mayor margen de utilidades para la empresa o negocio que se tiene para obtener mejor lo cual incide el beneficio para los trabajadores en la repartición de las ganancias, cuyo beneficio impactará posiblemente en sus familias.

En la presente investigación se describió las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Esta investigación fue cuantitativa que consistió en cuantificar la información porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación

El nivel de investigación Descriptivo

Así mismos diseños de la investigación se utilizó: Fue no experimental - Fue transversal  
- Población y Muestra

Se utilizo la técnica de la encuesta que está estructurado con 24 preguntas

Obteniendo los resultados: El 43% del total de los representan tienen la edad de 31 a 50 años, el 57 % del total de los representantes de permanencia de la empresa es de 0 a menos de 3 años, el 86% de los representantes si conocen que es gestión de calidad, el 86% de los representantes si su servicio satisface las necesidades de los clientes, el 86% de los representantes si realizan gestión de calidad si consideran un buen liderazgo al personal le permite ser eficiente.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: La mayoría de las personas mayores se opta que tiene más experiencia en su labor de trabajo o en la empresa que tiene. Lo cual se opta de sexo femenina la representante lo cual tienen el grado de superior universitario haciendo que la empresa tenga conocimiento con mayor presentación, son personas encargadas que tiene mucho interés en sus labores al vender los productos a los clientes, el total de los que desempeñan en el cargo son de 0 a 3 años que ya saben el interés de los clientes que necesitan saben cómo mercadear bien los productos

Este presente trabajo de investigación está dividido por las siguientes partes:

I.Introducción, II revisión de literatura, III hipótesis, IV metodología, V resultados, y VI Conclusiones y Recomendaciones

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes:

Palacios (2019) en su investigación *Gestión de calidad en la selección de personal en la micro y pequeñas empresas del sector industrial, Rubro panaderías, distrito de Chimbote, 2019* tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección personal en las micro y pequeñas del sector industrial , rubro panaderías, distrito de Chimbote, 2019.y planteo los siguientes objetivos específicos Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro panaderías, distrito de Chimbote 2019 – Analizar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2019- Describir la selección del personal, en las micro y pequeñas del sector industrial, rubo panaderías, Distrito de Chimbote, 2019- Identificar las principales características, en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro Panaderías, Distrito de Chimbote, 2019. La metodología utilizada fue de diseño la investigación que se aplicó es no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. El tipo de investigación fue descriptivo porque se describió las características respecto a Gestión de calidad en la selección de personal en la micro y pequeñas empresas del sector industrial, Rubro panaderías, distrito de Chimbote, 2019. La investigación fue de nivel cuantitativo porque se realizó la recolección de datos buscando la medición del Modelo de Excelencia y utiliza una muestra para la determinación se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual se eligió a 25 establecimientos que tenían la denominación de panaderías (Fuente: SUNAT de Huaraz /mesa de partes – 2015 a que se aplica un cuestionario a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados de los gerentes encuestados se observó que el 68% tienen entre 31 a 40 años de edad, De los gerentes encuestados se observó que el 56% tienen el grado de instrucción de nivel superior no universitario que el 48% manifiesta que a veces se utiliza herramientas para mejorar la forma de trabajar se observó que el 36% manifiesta que a veces se establece los niveles de beneficios el 44% manifiesta que casi nunca existen procesos de atención de quejas y reclamos y seguimiento para la satisfacción de sus clientes el 40% manifiesta que casi siempre se utiliza adecuadamente la tecnología existente se concluyó los

siguiente La mayoría de las empresas no implementan de manera adecuada la gestión de calidad bajo el Modelo de Excelencia, por ello a la hora de identificar sus áreas de mejora tienen problemas debido a que desconocen el tema. Las (MYPES) del sector industrial rubro panaderías están dirigidos por la mayoría de las personas del sexo masculino, que tienen de 31 a 40 años y que cuentan con estudios superiores no universitarios. Los representantes de las panaderías no implementan de manera adecuada el modelo de Excelencia porque no desean ser líderes en el mercado y por la falta de experiencia.

Mariño (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad en la selección al personal en las micro y pequeña empresa del sector industria en el rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote*, 2018. Tuvo como objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Definir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote. 2018. La metodología utilizada fue el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se 51 presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen y utiliza una muestra de población En la variable de productividad la población está constituida por 10 MYPE del rubro panaderías del centro de Tambo grande, esto es según la municipalidad. Por lo tanto la población de la investigación es finita porque se conoce el tamaño de la Población a través de la técnica de las encuestas se obtuvo los resultados: los encuestados respondieron de la siguiente forme: el 88% considera que si le importa la calidad del pan que le ofrecen, mientras que el 12% considera que la panadería a la que

acude no le ofrecen un pan de calidad el 96% considera que si le da importancia suficiente a que el pan que le venden este recién hecho el 91% aseguro que el pan que le venden si presenta buen sabor, el cual es agradable para su paladar el 88% considero que el pan que se le vende si presenta buen olor el 76% considera que el pan que se le vende si presenta un buen tamaño el 26% respondió que el pan que ofrece la panadería a la que acude es excelente, mientras que el 52% respondió que el ofrecido por la panadería a la que acude es de buena calidad el 87% de los encuestados aportan que la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene, mientras que el 63% respondió que la herramienta que utilizan para la venta del pan son a través de guantes se concluye las siguientes conclusiones que los elementos de la gestión de calidad están determinados por la calidad, higiene, precio y desempeño. En el cual respecto a la calidad es entendida en su mayoría que los encuestados se siente satisfecho con la calidad excelente de pan que le brinda la panadería, las actividades de la gestión de calidad están determinada por los indicadores de atención, tiempo, servicio ofrecido, consumo y seguridad. En donde el indicador de atención, los encuestados consideran que la atención que les brinda el personal de la panadería es buena, en cuanto al tiempo de atención del empleado es el adecuado para los clientes, en el servicio ofrecido a los clientes la mayor parte emplean una atención personalizada, por otro lado, el consumo de pan de los clientes.

Vega (2018) en su investigación *caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Chimbote, 2018* se obtuvo el objetivo general Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Industrial - rubro Elaboración de Productos de Panadería del distrito de Chimbote, 2018 y también se obtuvo el objetivo específico Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector Industrial - rubro elaboración de productos de Panadería del Distrito de Chimbote, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector Industrial - rubro elaboración de productos de Panadería del Distrito de Chimbote, 2018. Determinar las principales características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Industrial - rubro elaboración de productos de Panadería del Distrito de Chimbote, 2018. La metodología utilizado fue de diseño se utilizó un diseño No Experimental – Transversal – Descriptivo. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular la variable

Capacitación y la población muestral está conformada por 20 Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Chimbote, 2018; es decir se utilizó el 100% de la población muestral de las MYPES disponibles en el momento de estudio y también se obtuvo los siguientes resultados un 65%, cuyas edades fluctúan entre los 31 a 50 años, la edad promedio de los representantes de las micro y pequeñas empresas oscilan entre 31 y 66 años, representados por el 100%, en relación al género de los representantes, el 85% son del sexo masculino, el 40% de los representantes tienen el grado de instrucción superior universitario ya que 100% de las MYPES están representados por los propietarios de los negocios el 75% están dirigidos por los propietarios, el 70% de ellas tienen una permanencia en el mercado de más de 08 años quien obtuvo un resultado del 50% para la permanencia en el mercado de 0 a 5 años, el 70% considera que las MYPES fueron creadas para generar ganancias quien establece que el 75% considera que el objetivo de la Mype es la subsistencia el 90% de las empresas se encuentra debidamente formalizada el 56.3% de las MYPES trabajan de manera informal, el 100% considera que sí conoce el término capacitación, el 90% de los encuestados consideran que sí es necesaria la capacitación su estudio realizado manifestó que el 90% son capacitados con frecuencia el 90% de sus encuestados son capacitados en diversos cursos y programas relacionados a las ciencias administrativas y empresariales, el 100% considera que sí mejoró el rendimiento de los trabajadores capacitados se llegaron concluir los siguientes La mayoría de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito Chimbote, 2014, son personas adultas, cuyas edades fluctúan entre 31 a 50 años; son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria y son los propietarios los que representan a las MYPES, Las MYPES en estudio, han sido creados de manera individual, son empresas formales que realizan sus actividades de acuerdo a ley, porque se encuentran debidamente formalizados, tienen una permanencia en el mercado por más de 8 años y han sido creadas con la finalidad de generar ganancias económicas para los empresarios.

Beltran (2017) en su investigación *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2017*”. se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las Mypes del sector industria

en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2017. La metodología utilizada fue Diseño de la Investigación El diseño que se utilizó en la investigación fue, no experimental – transversal - descriptivo – cuantitativo. No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto-Transversal porque se realizó en un determinado tiempo (año 2017). -Descriptivo porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos-Cuantitativo porque la recolección de los datos se fundamentó en el uso de procedimientos e instrumentos de medición. Población y Muestra La población del estudio estuvo constituida por un total de 32 Mypes del sector industria – rubro panaderías en la ciudad de Chimbote. La muestra es no probabilística y por conveniencia, ya que participaron 16 Mypes representando un 50% de las panaderías en la ciudad de Chimbote. Este criterio de selección está dado en función de la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho rubro. se aplicó un cuestionario lo cual se obtuvo los porcentajes: se observa que el 31,7% de representantes encuestados, manifestaron tener de 18 – 30 años de edad, el 50,0% de 31 – 50 años y el 18,3% de 51 a más años. En relación al sexo el 62,5% de representantes encuestados son del sexo masculino y el 37,5% son del sexo femenino. Respecto al grado de instrucción el 37,5% tienen grado de instrucción secundario, el 31,3% tiene grado de instrucción superior no universitaria y otro 31,2% tiene grado de instrucción universitaria, que el 56,3% de las Mypes encuestadas son informales y el 43,7% señalaron ser formales. Respecto a la antigüedad de la empresa el 50,0% de tiene de 0 a 5 años en el mercado, el 56,3% de Mypes encuestadas, manifestó haber implementado técnicas para la mejora de la calidad en su empresa. El 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización, El 100% de Mypes encuestadas, manifestaron brindar una atención de calidad y productos de calidad a sus clientes. El 68,8% de Mypes encuestadas a. El 87,5% de Mypes encuestadas, consideran importante utilizar técnicas de calidad empresarial en las empresas. se concluyó lo siguiente: La gran mayoría de los representantes de las Mypes encuestadas se mostraron conscientes que la capacitación constante tanto para ellos como para los empleados de su empresa ayuda mejorar los niveles de productividad empresarial, pero no lo ven como una prioridad ya que prefieren destinar parte de su inversión en otros aspectos en empresariales. La totalidad de los representantes de la Mypes encuestadas consideraron que la capacitación empresarial es una inversión que ayuda a mejorar la productividad empresarial y que a su vez esto les permite volverse competitivas

en el mercado. La mayoría relativa los representantes legales de las Mypes tienen de 0 a 5 años en la actividad empresarial.

Valderrama (2017) en su investigación *gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017*. Se planteó el siguiente objetivo general. Determinar las principales características de gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. La metodología Diseño de la investigación En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental-transversal- Descriptiva. Fue No Experimental, porque no se manipulo, ni se realizó ningún tipo de experimentos a la variable gestión de calidad en la mejora continua, cabe mencionar que solo se observó, la realidad de las microempresas en su contexto sin ningún tipo de modificaciones. Fue Transversal, porque el estudio de investigación gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Porque se desarrolló en un espacio determinado con inicio y un fin específicamente el año 2017. Fue Descriptiva, porque solamente se describió las principales características de la gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Población fue constituida por 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. La información fue proporcionada por la Municipalidad Provincial del Santa, Se utilizó una muestra representativa de 12 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Se aplicó un cuestionario se obtuvo los porcentajes: Edad del representante: El 66.67 % de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 18 a 50 años de edad, el cual obtuvo 50 % con edades entre 31 – 50 años, cual determino como resultado que el 80% de los representantes tiene entre 31- 50 años, el cual menciono que el 72,7% tiene edades entre 31 – 50 años, El 66.67% de representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el cual obtuvo como resultado que el 66,67% son de género femenino, El 75.00 % de representantes de las micro y pequeñas empresas tiene como grado de instrucción básica. se concluyó los

siguiente: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene cierto conocimiento en lo que refiere a gestión de calidad; a su vez manifiestan que conocen la técnica de benchmarking; las dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad es que muestran poca iniciativa; como técnica para medir el rendimiento del personal conocen la observación; indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, como también afirmaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización, siendo conscientes que la capacitación constante ayuda a mejorar los niveles de productividad de sus negocios. En su totalidad el motivo de creación por el cual se formo es de generar ganancias, en su mayoría las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro entre 10 a más años, tienen de 1 a 5 trabajadores, y las personas que trabajan no pertenecen a su familia.

Castro (2018) en su investigación *Gestión de calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de Chimbote, 2018*. Se planteo el objetivo general Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2018. La metodología. Diseño de Investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental – transversal - descriptivo. Fue no experimental porque la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, año 2018. Fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, empezando desde el año 2018. Fue descriptivo porque solamente se describió las principales características de los representantes, de las Micro y pequeñas empresas y la variable de estudio Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación. Población: El presente estudio se realizó con una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano, Distrito de Chimbote, 2018, por sondeo La muestra se determinó mediante una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, ya que la población fue muy pequeña. Se aplico el cuestionario se obtuvo el porcentaje El 66,7%

de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años, el 54% de los representantes tienen de entre 30 a 44 años, que el 50% de los representantes tienen de entre 31 a 50 años; El 91,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, 57,14% de los representantes son de género femenino, El 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios, El 100% de los representantes son dueños de las micro y pequeñas empresas, El 75% de los representantes desempeña el cargo más de 7 años, El 83,4% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro más de 7 años. Se concluye lo siguiente: La totalidad de los representantes son dueños de las empresas. La mayoría absoluta son varones, desempeñan el cargo más de 7 años. La mayoría tiene de 51 a más años y tienen estudios superiores universitarios. La mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, fueron creadas por subsistencia y la mayoría tiene más de 11 trabajadores. La totalidad de las micro y pequeñas empresas implementan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, cuentan con personal que desempeña sus labores según sus expectativas, consideran que para ser más eficiente y puedan lograr un posicionamiento en el mercado deben elegir un buen personal. La mayoría absoluta desconoce acerca de las técnicas modernas de Gestión de Calidad que pueda aplicar a su negocio, pero si consideran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Fernández (2017) en su investigación *Proceso de selección de personal y desempeño laboral en la micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Tarapoto en el año 2017* tuvo como objetivo general Presentar Determinar la relación entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral de las Mypes del Sector Industrial – Elaboración de productos de panadería en el distrito de Tarapoto en el año 2017”, con la finalidad de contribuir a incrementar las ventas, para así, fortalecer la rentabilidad del negocio y obtuvo como objetivo específico Conocer el proceso de selección de personal de las Mypes del Sector Industrial – Elaboración de productos de panadería del distrito de Tarapoto en el año 2016, evaluar el desempeño laboral de las Mypes del Sector Industrial – Elaboración de productos de panadería del distrito de Tarapoto en el año 2016 y establecer el grado de relación existente entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral de las Mypes del Sector Industria. También la investigación se

justifica metodológicamente utilizando la investigación científica considerándose adecuado realizar una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa, con un diseño no experimental. Así mismo, se desarrollará instrumentos nuevos que permitan realizar el recojo y evaluación de la información. Esta investigación tiene importancia práctica, ya que nos permite contribuir sobre la gestión del proceso de contratación de los trabajadores, que permitan a las Mypes del Sector Industrial de la ciudad de Tarapoto para mejorar su nivel de desempeño laboral, así mismo servirá como base a futuras investigaciones que se realicen en la misma institución en otras, aportando conocimientos, material de apoyo y lectura. El motivo por el cual, se ejecutará esta investigación, es por la importancia que reviste en la formación profesional, permitiendo desarrollar capacidades y conocimientos adquiridos en las aulas de formación profesional y por ser la política de la Universidad Nacional de San Martín en la formación académica de sus estudiantes y también se obtenido los siguientes resultados por parte de los consumidores son el pan dulce (49%) y francés (40%), debido a que son productos básicos y tradicionales en el consumo diario en la población los entrevistados respondió que el producto lo compra todos los días (47%), mientras que unos mencionaron cada dos días (17%) y una vez por semana (17%) lugar donde compran el pan regularmente es en panaderías (51%), seguido de un 18% que prefiere en tiendas, los productos ofrecidos por la panadería es el sabor (37%), luego la calidad (25%), la mitad de los encuestados le parece atractivo (55%), otro 31% le parece poco atractivo, la mayoría de las personas encuestadas (67%) considera iguales los precios de los productos de la panadería comparados, el 40% de los consumidores conoció la panadería por otra razón Más de la mitad de las personas encuestadas (67%) expresa que nunca ha recibido ningún incentivo de compra en la panadería, la hora de ser atendidos es la actitud servicial (36%), la rapidez al atender (30%), de los clientes no están de acuerdo en que realizar la compra por medio de internet o redes sociales y también se obtuvo las siguientes conclusiones Respecto al proceso de selección de personal, se concluye que es regular, debido a que las entrevistas realizadas guardan relación con el rubro de la empresa y consigue la información que la empresa necesita para contratar el personal idóneo para ocupar el puesto solicitado, el postulante o candidato muestra un comportamiento adecuado y se comporta a la altura del trabajo.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

Esta investigación del trabajo de gestión de calidad en la selección al personal y plan de mejora resulta dar en cuenta algunas definiciones.

### **Los factores que afectan a la calidad**

Factores que pueden afectar dentro de la empresa es cambiar y ser algo nuevo para el bien de la empresa y buen reflejo para la atención de los consumidores para tener un buen grado y que tenga confianza

Farretel (2014) nos indica que:

Tienen diversas hay muchas formas de los factores que disminuyen a la calidad de un producto o servicios:

Los intereses de los estudios todos ellos serán determinante para una buena gestión de la calidad en la empresa o negocio. Será obligatorio, por tanto, aplicar los cambios necesarios mayormente con reglas correspondientes al caso dado.

Estos factores son los siguientes:

Mano de obra. En cuanto al factor humano, tenemos que tener mucho cuidado de tener ideas claras como ejemplo: una buena capacitación dada, experiencia claros y el ultimo el compromiso, etc.

Medio. Tratar de estudiar o conocer los puntos del trabajo del entorno que estamos para investigar sobre las medidas que pueden tener riesgo la calidad de un producto o servicio

Materia prima o insumo. Son los servicios de calidad es los más importante para personas interesadas de comprar el producto para tener un grado de alto nivel en los mercados.

Las maquinarias. Es el funcionamiento de trabajar en las empresas que nos ayuda en los términos de forma rápida de ahorrar tiempo y como también de ser mas cuidadoso en los productos de no cometer errores o nos perjudique en los procesos. (p.11)

El método. Se trata de analizar la manera en que se realizan las cosas, el proceso de fabricación, creación de un producto de calidad etc

Nos da entender que teniendo las cosas en orden nos puede beneficiar en lo mas importante de la atención al cliente ser más competitivo con las demás empresas que nos rodea

### **Fases de Sistema de calidad**

Una buena fase de calidad y buen procedimiento se puede tener buenos resultados, desarrollándonos en la actividad que estamos ante los clientes siempre tomando las normas y cumplirlos y no tener problemas

Farretel (2014) nos da entender que:

Para lograr que el sistema de calidad cumpla con todos sus requisitos en cada proceso gráfico, deberán de ser satisfechas las siguientes fases:

1. Control de la calidad del producto o servicio durante su proceso de producción.
2. Revisión de la calidad del producto ya terminado para verificar todo el proceso de la cadena de producción y el resultado final.

Sistema de calidad (sistema ISO), que servirá para identificar las características idóneas de un producto y prevenir cualquier anomalía durante todo el proceso de producción. De esta manera se alcanzará un resultado óptimo.

4. La propia gestión de calidad de todo el sistema productivo, que valorará y atenderá a todas las partes implicadas en ella (clientes, proveedores, etc.).  
(p 9)

Nos da entender que Una buena producción tenemos muchas ventajas que aprovechar siempre tener la prevención del producto salga bien para los consumidores se sienta cómodos

## **Recursos humanos**

Es la cantidad de personas que nos ayudan a tener un objetivo y mirar hacia adelante que nos ayuda a brindar un buen servicio hacen que la compañía seamos mas prestigios y ante los ojos de los clientes

Farretel (2014) nos quiere decir que:

Para ello, se tendrán en cuenta los recursos humanos, a los que se les asignarán tareas y tiempos para garantizar los periodos de productividad acordados. Para garantizar la calidad de los productos, será necesario fomentar algunos aspectos en esta área:

**Participación:** implicar a los empleados en la marcha de la empresa, creando grupos de mejora para resolver problemas, con implantación de nuevos procesos o propuestas de mejora que describan la actividad y la situación real productiva de la empresa

**Formación:** planificar la formación continua se hace necesario para favorecer la motivación de los trabajadores y su implicación en la empresa. De esta manera, el empleado se conciencia de las necesidades de la empresa y de los métodos de mejora.

**Reconocimientos:** se harán en función del grado de objetivos cumplidos y no siempre serán de carácter económico (jornadas reducidas, teletrabajo, etc.)

**Comunicación:** para que los trabajadores se sientan parte de la entidad, se llevarán a cabo medidas de comunicación, como por ejemplo folletos, carteles o incluso una revista interna. (P 30)

El párrafo anterior una buena siempre es tener un buen ambiente dentro de la empresa y con los personales que se sienta bien incentivarlo y la confianza que se le puede dar mayormente que den lo mejor.

## **Los roles y el perfil de los profesionales de recursos humanos**

Es saber lo bueno de cómo podemos manejar bien lo profesional dentro de una organización y como se desenvuelven dentro de una organización las tareas que se le dan a cada de ellos.

Alles (2016). Nos afirma que:

En la figura precedente se han identificado los principales roles del profesional de Recursos Humanos, que a su vez conforman el perfil requerido para desempeñar dicha función. Estos son:

La estrategia: es la idea adjuntado por los personales de la empresa lo cual de ahí se tomar una mejor decisión si es bueno para la empresa que es de llevar bien planificado a futuro para una mayor ganancia de la producción.

Las personas: son los personales lo cual se verificar las inquietudes o molestias que se dan durante su trabajo si se adapta a su área o al ambiente es lo buscar la manera más fácil para ellos para que la empresa tenga un surgimiento con niveles altos en el mercado o competencia

El talento: es lo positivo de los trabajadores si trabajan con ganas si se desarrollan bien lo cual aumenta la producción a un tiempo certado y es bueno para la empresa eso es lo que se necesita en cada empresa de trabajar con fuerza conocimiento en lo que se hace en las áreas que le pongan o también más adelante en otras áreas

La ética: Se basa al comportamiento o actitud de la persona o del trabajador dentro de la empresa si tiene una buena postura al realizar su rol tiene que ser diferente a los demás considerando lo bueno y responsable en diferentes áreas que se proponga

El experto: Ser un experto es ser una gran persona mayormente el conocimiento y la proyección de los productos que se han de calidad es dar un paso más para un buen negocio siempre adecuado para los clientes y que nos permita cumplir los objetivos y metas de ser una buena organización. (P 26)

El párrafo anterior nos quiere decir que las funciones que se dan dentro de una empresa nos hacen mejor como mercado ante la competencia con otros que tienen igual lo practicado

## **Selección del personal**

Es encontrar con personas que tenga toda la responsabilidad para que adquiera cualquier puesto de trabajo que se le puede dar en el área

Grados (2013). Nos afirma que:

La importancia de una buena selección radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa; por

consiguiente, la evaluación debe realizarse de manera secuencial y precisa, contemplando los siguientes aspectos:

- Experiencia laboral: es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral en general
- Trayectoria académica
- Aspectos psicológicos (p.225)

Nos da entender que para elegir un personal que cumpla todo el requisito es tener la experiencia de que se adopten a su puesto o área de trabajo bajo órdenes que se le recomiendan

### **La captación y la selección**

Es tener personas con capacidades que tenga la confianza de que cumpla con lo que se pide mayormente que tenga una actitud bien presentable en la actividad propuestas

Gasalla (2015) afirma que:

Implica dotar a la organización de las personas adecuadas, en cantidad, aptitud y actitud, para las funciones y actividades requeridas, en el momento oportuno y con un criterio de rentabilidad económica y eficiencia organizacional. ( P 24)

El párrafo anterior nos da entender los personales tenga una buena función dentro de la empresa con los valores que se requieren en su ambiente laboral

### **Perfil y selección del personal**

El perfil de las personas que se necesitan son importante para un puesto de trabajo es que tenga un desempeño y cumpla con la tareas solicitadas en la empresa

Alles (2016). Afirma que:

La definición del perfil implica la acción por la cual se definen todas las características que una persona debe tener para ser seleccionada como nuevo colaborador en un puesto de trabajo específico. Las buenas prácticas indican que un perfil debe definido de manera despersonalizada, describiendo las capacidades necesarias para desempeñarse. (p 81)

Nos da entender que el buen perfil de las personales nos puede surgir hacia delante de tener una buena competitividad con la demás empresa y de tener beneficios que nos hace bien generando ventajas

## Descriptivo del puesto

Mayormente para dar un área de trabajo se necesita que adapte que tenga un buen conocimiento, carisma con los demás dentro de la organización, al clima laboral y desempeño con las tareas dada por el jefe

Alles, M. (2016). Nos dice que:

La descripción de un puesto es la responsabilidad de la persona para que tenga un conocimiento y la experiencia en surgir su negocio y sea visto por todas las empresas y sea competitivo a los nuevos colaboradores, se evalúa el desempeño y que integran la organización por último se consideran los puestos de tareas para la base

- Las competencias hace un trabajo grande a las personas emprendedoras siempre con el orden y la inteligencia que poseen para un mejor mercado.
- Conocimiento. disciplina. Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o
- Experiencia. Práctica prolongada de una actividad (laboral, deportiva, etc.) que permite incorporar nuevos conocimientos e incrementar la eficacia en la aplicación de los conocimientos y las competencias existentes.

La asignación de competencias a puestos forma parte de los descriptivos de puestos de la organización e implica un procedimiento interno por el cual se asignan competencias junto con sus grados a los distintos puestos de trabajo.

- Perfil de la búsqueda: conjunto de capacidades requeridas para un puesto de trabajo, necesario para realizar la selección de su futuro ocupante. Puede incluir, además, factores adicionales.
- La elaboración del perfil de la búsqueda es, en general, una persona que llevará a cabo el proceso de selección, con sus etapas de reclutamiento y selección.
- La expresión “perfil del postulante” se utiliza para designar el grupo de orientación hacia la persona siempre teniendo en cuenta su profesionalismos y adaptación a los trabajos siempre teniendo las competencias por encima y el ánimo que posee para desarrollarse para entorno laboral. (P 92)

Da entender que los pasos dados son muy bueno para nosotros mismos que nos va ayudar bastante con nuestra personalidad al buscar un trabajo ya poniéndole en practica

## **2.3 Marco conceptual**

### **Liderazgo**

La actuación de la persona con habilidad de influenciar en la manera de pensar o actuar en su área de trabajo o otras cosas. Un líder tiene la capacidad de tomar la iniciativa y proporcionar ideas innovadoras, no solo de dar órdenes. Como se puede mostrar potenciando talento la razón es imprescindible cuidar y motivar al empleado con talento.

### **Selección al personal**

aquella acción, actividad, que desplegará que consiste en elegir, para desempeñar tareas diversas. Condiciones para disponer de un uso extendido en el ámbito laboral para encontrar a las personas o a los candidatos perfectos. más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.

### **Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas**

Mayormente se trata en un proceso formal utilizado para revisar operaciones, productos y servicios de una empresas con el objetivo de identificar áreas que puedan mejorar con la calidad requeridas para aumentar competitividad a diferentes de otros mercados.

### **Plan de Mejora:**

Es el proceso de buscar la forma para incrementar los progresos de las empresas mediante la producción y tener competitividad con otras organizaciones y los servicios que se pueden ofrecer mayormente por un buen funcionamiento de ser mejores cada día de lograr el mejoramiento continuo de la organización.

Lo que se obtiene para generar ganancias óseas de acciones que debemos tener en cuenta:

\*Los consensuadas: cualquier estrategia que se debe realizar dentro de la organización deben saber toda la información es para el bienestar de la empresa si es bueno.

\*Los coherentes: toda investigación acerca de las empresas de generar ganancias debe ser bien proporcionadas para tener gran ventaja para lograr el objetivó que queremos.

\*Flexibles: Lo que debemos de hacer mayormente para tener un incrementó en la producción se debe hacer una modificación o corregir para no tener problemas y seguir adelante

### **Micro y pequeñas empresas**

cumplen un rol fundamental; pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

**Empresa:**

Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

**Productos de panaderías**

Se trata de un negocio de elaboración y venta de pan que se ha conocido importante en los últimos años, transformando la manera de comercializar el pan que requiere una inversión menor a la de una panadería y se adapte a las nuevas necesidades del consumidor.

También se puede vender diferentes otros tipos de panes como galletas, masas fina, tortas, pasteles.

### **III. HIPOTESIS**

La presente investigación el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco 2019 no se planteará por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal-descriptivo

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, se presentó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificación.

Fue transversal, por el estudio de investigación del liderazgo en la selección como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, porque se evaluó en un momento dado en un impacto de tiempo determinado de cual obtuvo un micro y un fin específicamente del año 2019.

Descriptivo, porque se describió las partes más relevantes de la variable en estudio que se hizo durante el periodo conformé lo que se presentó en la naturaleza

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población**

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó y conformado de una población de 7 micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco.

#### **Muestra**

Se utilizó una muestra del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías se solicitó información requeridas de las mypes donde nos muestra un total de 7 mypes teniendo en cuenta la información donde se aplicó las encuestas a las mypes encontradas

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Aspectos complementarios	Definición de variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Mype	Es lo que nos puede dirigirnos a buenos horizontes lo que se puede lograr a cumplir las metas. (Quijano,2018)	Los representantes de las micro y pequeñas empresas es lo que tienes diferentes variedades de como las edades sus géneros diferentes con distintos grados de instrucción que asumen un cargo desempeñándose en un tiempo determinado. (Prado, 2017)	Edad	De 18 a 30 años De 31 a 50 años De 51 a más años	Ordinal: Numérico
			Genero	Femenino Masculino	Nominal
			Grado de instrucción	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Ordinal
			Cargo en la empresa	Titular Encargado Administrador	Nominal
			Años que desempeña	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 más años	Ordinal: Numérico

Aspectos complementarios	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Es de ayudar a las empresas a salir adelante con las materias primas más necesitado. (Suarez, 2017)	Una micro y pequeñas empresas para el desarrollo de sus actividades debe de tener permanencia en el mercado, así mismo tendrá un número de trabajadores donde podrían estar conformadas por familiares. (Cortez, 2018)	Permanencia de la empresa	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Nominal
			Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Nominal
			Personas que trabajan	Familiares Amigos Personas anónimas	Razón
			Objetivo por creación	Generar ganancia Subsistencia Desarrollo empresarial Satisfacer la necesidad del cliente	Razón

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
El liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad	Con una atención en orden la empresa puede cumplir el objetivo requerido. (Osorio,2017)	La gestión de calidad se relaciona con la aplicación de técnicas administrativas con el fin de afrontar las dificultades en su implementación utilizando técnicas de medición de rendimiento al personal, así mismo siendo este el uso de la gestión de calidad para el rendimiento del negocio, lo cual para lograr sus objetivos debes de conocer el termino atención al cliente. (Vera, 2017)	Termino de gestión de calidad	Si No	Nominal
			Realiza gestión de calidad	Si No	Nominal
			Su servicio de calidad	Si Tal vez No	Nominal
			Satisface la necesidad del cliente	Si Tal vez No	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento personal	La Observación La Evaluación Escala de puntuaciones	Razón
			La gestión de calidad contribuye en el rendimiento	Si Tal vez No	Nominal
			La gestión de calidad contribuyo sus metas y objetivo	Si Tal vez No	Nominal
			Conocimiento del liderazgo	Si Conozco poco No	Nominal
			Competencias de un líder	Comunicación Comunicación y el poder de convicción Comunicación y el saber escuchar	Razón
			Se considera líder en la empresa	Si A veces No	Nominal
			Promueve trabajo en equipo	Si A veces No	Nominal
			Ayuda a los personales	Si A veces No	Nominal
			El liderazgo es primordial en las empresas	Si Tal vez No	Nominal
			Que líder adquiere su empresa	Líderes motivadores Líderes desarrolladores de personas y equipos Líderes que fomentan el trabajo en equipo	Razón
Liderazgo al personal permite ser eficiente	Si Tal vez No	Nominal			

#### **4.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco 2019

Cuyo fin se obtuvo la información necesaria para la elaboración del trabajo de investigación.

El instrumento que se utilizó se hizo a través del cuestionario estructurado con 23 preguntas distribuidas en tres partes, las 5 de ellas dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 a las micro y pequeñas empresas y 15 preguntas relacionadas sobre la variable gestión de calidad en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos del distrito de Coishco, 2019, las preguntas serán de intervalo, de alternativa múltiple, etc. técnica de la encuesta obteniendo los resultados.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Después de la aplicación del cuestionario a través de las técnicas de encuestas se utilizó y será procesado con la variable de gestión de calidad en la selección del personal sea utilizado el Microsoft Excel, en donde se desarrolló las tablas elaboradas de los cuales se obtuvo los resultados estadísticos y análisis, así como también el programa de Word para la elaboración del informe de tesis y al terminar se utilizó el programa de PDF para la presentación del informe final hecho.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019?	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.</p> <p>Objetivo Específico.</p> <p>Establecer las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificar las características en la micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.</li> <li>•Describir las características del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.</li> <li>•Elaborar un plan de mejora para el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.</li> </ul>	El liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad.	<p><b>Población:</b> consistió en 7 micro y pequeños empresas sector industria rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco 2019.</p> <p><b>Muestra:</b> Consta del 100% (7) de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro de elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco 2019.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Descriptivo.</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental-transversal - descriptivo</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario estructurado de 24 preguntas</p>	Después de la aplicación del cuestionario a través de encuestas ha sido procesado con la variable del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas se utilizó Excel, Word y PDF para elaborar tablas y figuras.

## **7.9 Principios de ética se pueden utilizar de acuerdo a la elaboración del trabajo**

**Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, se debe respetar la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

**Beneficencia y no Maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. La conducta del investigador debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar preocupaciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren practicas injustas derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad Científica:** Rectitud deben regir no solo la actividad del investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional resulta cuando su función de las normas se evalúa y declaran daños, riesgo y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

**Consentimiento informando y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**El comportamiento de la ética:** totalmente libre y responsable de las consecuencias que pueda llegar a tener, independientemente de las buenas intenciones

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.*

<b>Características</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
De 18 a 30 años	2	28.60
De 31 a 50 años	3	42.80
De 51 a más años	2	28.60
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	2	29.00
Femenino	5	71.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Analfabeto	0	0.00
Primaria	1	14.00
Secundaria	2	29.00
Superior Técnico	1	14.00
Superior Universitario	3	43.00
<b>total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo en la empresa</b>		
Titular	2	29.00
Encargado	5	71.00
Administrador	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Años que desempeña</b>		
De 0 a 3 años	3	42.80
De 4 a 6 años	2	28.60
De 7 a más años	2	28.60
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.*

<b>Características</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Permanencia de la empresa</b>		
De 0 a 3 años	4	57.00
De 4 a 6 años	1	14.00
De 7 a más años	2	29.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	6	86.00
6 a 10 trabajadores	1	14.00
11 a más trabajadores	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Personas que trabajan</b>		
Familiares	4	57.00
Amigos	2	29.00
Personas anónimas	1	14.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo por creación</b>		
Generar ganancia	5	71.00
Subsistencia	0	0.00
Desarrollo empresarial	2	29.00
Satisfacer la necesidad del cliente	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

**Tabla 3:**

*Características a la variable el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.*

<b>Características</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Termino de gestión de calidad</b>		
Si	6	86.00
No	1	14.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Realiza gestión de calidad</b>		
Si	6	86.00
No	1	14.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Considera su servicio de calidad</b>		
Si	7	100.00
Tal vez	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Satisface la necesidad del cliente</b>		
Si	6	86.00
Tal vez	1	14.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas para medir rendimiento personal</b>		
La observación	5	71.00
La Evaluación	2	29.00
Escala de Puntuaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad contribuye en el rendimiento</b>		
Si	7	100.00
Tal vez	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad contribuyo sus metas y objetivo</b>		
Si	7	100.00
Tal vez	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento del liderazgo</b>		
Si	7	100.00
Conozco poco	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

<b>Competencias de un líder</b>		
Comunicación	0	0.00
Comunicación y el poder de convicción	1	14.00
Comunicación y el saber escuchar	6	86.00
Ninguna	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Se considera líder en la empresa</b>		
Si	6	86.00
A veces	1	14.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Promueve trabajo en equipo</b>		
Si	6	86.00
A veces	1	14.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Ayuda a los personales</b>		
Si	7	100.00
A veces	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>El liderazgo es primordial en la empresa</b>		
Si	7	100.00
Tal vez	0	0.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Que líder adquiere su empresa</b>		
Líderes motivadores	0	0.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	1	14.00
Líderes que fomentan el trabajo en equipo	6	86.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Liderazgo al personal permite ser eficiente</b>		
Si	6	86.00
Tal vez	1	14.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria sector elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

**Tabla 4:**

*Plan de mejora del liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.*

<b>Problemas encontrados Resultados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Conoce el significado exacto del liderazgo	<p>ósea hay personas que no saben mucho el concepto de liderazgo.</p> <p>No tienen razón lo que significa que es lo más importante</p>	<p>Es saber de lo mejor de que trata para su empresa le ayude en todo.</p> <p>Lo más importante que puede ser para el como empresario</p>	Representante
Se considera un buen líder en la empresa	<p>Por falta de comprensión del no saber la definición del liderazgo, algunos no saben guiar a sus trabajadores.</p> <p>No orienta, ni dirige a sus personales sobre trabajos que se realizan</p>	<p>Es mayormente tener una buena guía para sus trabajadores ósea de darle aliento.</p> <p>Orienta y dirige a su grupo de personales</p>	Representante
Promueve el trabajo en equipo	<p>En algunos casos no hay comunicación entre personales y el gerente.</p> <p>No tienen mucha comprensión entre ellos mismos falta de interés</p>	<p>Es lo principal de motivar a sus personales darle confianza que se merecen.</p> <p>Mayormente tratarlo bien a sus trabajadores</p>	Representante
Sabes cuales son las competencias de un líder	<p>Unos problemas suelen suceder por no tener lo suficiente materias primas en su empresa</p> <p>De tener muchos competidores alrededor sea diferente o el mismo rubro</p>	<p>Es tener lo bueno que se gane la confianza de los clientes.</p> <p>También otra forma es lo bueno de la satisfacción que consumen</p>	Representante

**Fuente.** Plan de mejora prepuesto elaborado por el autor

## 5.2 Análisis de resultados

### Respecto a la tabla 1

#### *Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.*

El 43% del total de los representantes de las MYPES, tienen la edad de 31 a 50 años, caso contrario por Valderrama (2017) y Beltrán (2017) corresponden al 50% y por último Vega (2018) con porcentajes el 65% de los representantes con edades de 31 a 50 años. Lo que significa que la edad de los representantes da entender que cuentan, con una gran experiencia y conocimiento en relación con sus mypes que opta en su ámbito laboral y el ejemplo con la experiencia que se muestra.

El 71% del total de los representantes de las MYPES tienen el sexo femenino, y del sexo masculino lo establecen: Mariño (2018), Palacios (2019) con 38%, Castro (2018) con 55%, Valderrama (2017), con el 100%, Vega (2018) con 40%, Beltrán (2017) con 80%. Lo que nos da entender que las mujeres tienen derecho alternar en diferentes áreas que se propongan en la empresa con un surgimiento rápido en las ventas y salidas del producto con facilidad

El 43% del total de los representantes de las MYPES tienen el grado de instrucción de superior universitario, al igual se estimula con Castro (2018) con el 66% y Vega (2018) con el 40%. Lo que nos demuestra que son personas preparadas que se requieren ejercer en el cargo en cualquier mype sea pollerías o panadería por tener conocimientos profesionales que nos brindaran información en el aspecto administrativo de dicho rubro.

El 71% del total de los representantes de las MYPES en el cargo de la empresa son encargados, a diferencia de porcentajes de: Palacios (2019) con el 60%, Valderrama (2017) con 66%. Lo que significa es que ayudaran o se encargaran en ver la empresa son personas de confianza que ayudaran en las ventas del producto y atención al cliente.

El 43% del total de los representantes de las MYPES años que desempeñan en el cargo es de 0 a 3 años, cual coincide con Vega (2018) que señala que es el 43%. Nos demuestra que la persona sabe trabajar bien en su área y motiva a otros personales para que los productos salgan bien y tenga una buena acogida por parte de los clientes.

## **Respecto a la tabla 2**

### ***Características de las micro y pequeñas empresas.***

El 57 % del total de los representantes de las MYPES de permanencia de la empresa es de 0 a menos de 3 años, lo cual tienen diferentes resultados: Con Beltrán (2017) con el 50%. Nos da entender que son empresas con menos tiempo en el negocio, pero igual se mantiene y genera competitividad con otras mypes del mismo rubro con productos de calidad que se puede ofrecer a los clientes

El 86% del total de los representantes de las MYPES es de 1 a 5 número de trabajadores, lo cual defiere con Valderrama (2017) que determino con el 58%. Lo que significa que no se necesita tantos trabajadores para una buena producción mayormente es la concentración y el esfuerzo de cada persona en el trabajo o en el área que se le dan.

El 57% del total de los representantes de las MYPES que trabajan en la empresa son familiares, lo cual es contradictorio con Palacios (2019) que es el 58% lo último con Beltrán (2017) con el 54%. Nos demuestra que las familias también pueden ayudar en el surgimiento de la empresa y también se reduce los gastos de las contrataciones y otras

El 71% del total de los representantes de las MYPES de objetivos por creación de la empresa es de generar ganancia, lo cual es distinto con Valderrama (2017) con 100%, lo último coincidió con vega (2018) que determina que el 71%. Nos da entender que lo principal de una empresa es generar ganancia de ver sus venta, ingresos y egresos para si podamos tener otro local y también comprar más producto para empresa que es el arma principal.

### **Respecto a la tabla 3**

*Características a la variable el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas.*

El 86% de los representantes de las MYPES si conocen que es gestión de calidad, lo cual se señaló con Castro (2018) con el 33%, Valderrama (2017) que es 25% y ultimo con Vega (2018) con 40%. Nos da entender que los productos deben estar en su punto para la necesidad del cliente que adquiere mayormente todo en orden sus máquinas super equipados para que tenga una buena vista por las personas cuando visiten o compre los productos hechos que se ofrecen.

El 86% de los representantes de las MYPES si realizan gestión de calidad, lo por contrario con Castro (2018) con 33%, Valderrama (2017) que es el 25% y el ultimo Vega (2018) con 34%. Nos demuestra que es el mejoramiento de los procesos en la producción para ofrecer los servicio y la satisfacción de los clientes que ellos deseen y haciendo unos buenos beneficios para la empresa.

EL 100% de los representantes de las MYPES si consideran su servicio de calidad a de su competencia, se determinó lo desigual con Castro (2018) con el 28% al igual con Beltrán (2017) con 44%. Lo que significa es dar un buen servicio que se puede brindar a las personas al momento de comprar o adquirir el producto siempre dando la confianza para que sienta satisfecho y tenga un buen concepto de la empresa.

El 86% de los representantes de las MYPES si su servicio satisface las necesidades de los clientes, lo cual es diverso con los porcentajes con Castro (2018) con el 41%, por último, con Vega (2018) que es el 42%. Lo que nos da entender que un buen producto de calidad los clientes se sentirán fieles al negocio de cualquier rubro son ellos que nos dan los ingresos y la competitividad con otras mypes.

El 71% de los representantes de las MYPES que técnicas utilizan para medir el rendimiento personal es la observación, lo cual se asemeja con Castro (2018) con el 75%, al igual con Vega (2018) con 30%. Se concluyó que Mayormente para tener unos buenos personales siempre se debe de evaluar que realmente si ponen el esfuerzo para la empresa es lo principal.

El 100% de los representantes de las MYPES la gestión de calidad ayudo a mejorar el rendimiento, lo cual es diferente en los resultados: Palacios (2019) con el 38%, así mismo con Vega (2018) quien estableció que el 50%. Lo que nos demostró con un buen trabajo laboral por parte de los personales y las maquinarias ordenados y la producción a tiempo nos va a beneficiar en mucho en tener ingresos siempre ofreciendo lo buenos servicio hacia los consumidores.

El 100% de los representantes de las MYPES la gestión de calidad ayudo si su metas y objetivos, es errado por Castro (2018) con el 66% es igual con Vega (2018) que es el 20%, lo último con Beltrán (2017) quien señalo que 50%. Se concluye que la gestión de calidad es una herramienta que se debe de practicar en cada empresa es la mejora en la producción que nos ayuda cumplir nuestros objetivos de ser una empresa grande y podemos ser internacionales en la buena distribución que se puede dar, siempre manteniendo bien con las reglas de cumplirlos.

El 100% de los representantes de las MYPES si conocen el significado exacto del liderazgo, lo cual se descarta en los resultados por: Palacios (2019) que es el 20%, así mismo con Valderrama (2017) con 45% y por último. Nos demuestra que liderazgo tiene significado de motivación, el esfuerzo, la comunicación es lo principal que debe de ver en la empresa para que este un ambiente de armonía para los trabajadores

El 86% de los representantes de las MYPES sabe cuáles son las competencias de un líder es la comunicación y el saber escuchar, lo cual se asemeja con, Palacios (2019) quien estableció que el 39%, así mismo con Vega (2018) quien determinó que el 55%. Lo que significa que en la empresa deber esta lo principal los consejos o la comunicación que se le puede brindar a los trabajadores de motivarles de que cumpla o que hagan un buen trabajo en su área es mayormente para una buena producción

El 86% de los representantes de las MYPES si se considera un buen líder en la empresa, cual no tiene relación en los porcentajes: con Palacios (2019) con el 67%, así mismo con Valderrama (2017) que es el 66% lo último con Vega (2018) con 34%. Se concluyo que el líder es el ejemplo o el mando dentro de la empresa para que los personales trabajen bien con entusiasmo para la imagen de la empresa.

El 86% de los representantes de la MYPES si promueven el trabajo en equipo lo cual se asemejan con Castro (2016) con el 50%, Valderrama (2017) con 50%. Se concluyo que los trabajos en equipo en cualquier empresa las cosas salen bien, un resultado positivo y es una sola fuerza que nos ayudara bastante en todo.

El 100% de los representantes de las MYPES si los colaboradores cometen un error lo ayuda, lo cual es contrario con Castro (2018) es el 55%, del mismo modo con Vega (2018) con 90%. Nos demuestra que cualquier persona puede cometer errores siempre motivándoles que no se rinda y sigan adelante no tratar de minimizarlo de cualquier cosa.

El 100% de los representantes de las MYPES si el liderazgo es primordial en las empresas, se diferencia Beltrán (2017) quien determino que el 25%. Se concluye que el liderazgo es la iniciativa en la empresa una energía positiva por parte de la persona que está guiándoles y comunicándoles.

El 86% de los representantes de las MYPES que líder necesita su empresa es líderes que fomentar el trabajo en equipo, lo cual es contradictorio en los porcentajes con: Palacios (2019) con 42%, Valderrama (2017) que es el 77% al igual con Vega (2018) con el 95%. Se concluyo que las empresas si fomentan su trabajo en equipo ósea quiere decir que promueven en las decisiones hacia adelante con sus personales es mayormente para empresa se hagan conocido con el rubro

El 86% de los representantes de las MYPES si considera un buen liderazgo al personal le permite ser eficiente, lo cual es distinto que se estableció con Castro (2018) quien determina con 83%. Se concluye que la eficiencia es poder hacer unas cosas buenas con el personal se puede mejorar en todo la producción y las ventas con mayor ganado en los emprendedores.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. DATOS GENERALES:**

**Nombre o razón social:**

panaderías de Coishco

**Giro de la empresa:**

“Compra y venta de panes

**Dirección:**

panaderías: panamericana alta AV/ Jose Galvez n° 665 – 700. Coishco

**Nombre del representante:**

Anónimo.

### **2. MISIÓN**

La misión que se tiene en mente es tener una relación con las personas o clientes que ellos adquieran el producto ofrecido mayormente para que le satisfagan para cualquier edad con un cómodo de compra, siempre capacitándoles a los personales para que brinde una buena atención que se merecen ni una molestia.

### **3. VISIÓN**

Las panaderías mayormente tienen diferentes ideas y varios objetivos y metas que ellos se propusieron seriamente en lo cual está enfocado en poner otros negocios para la satisfacción de los clientes, con mucha responsabilidad y que le facilite en la economía y así se pueden dar la oportunidad de conseguir lo ellos quisieron

### **4. OBJETIVOS.**

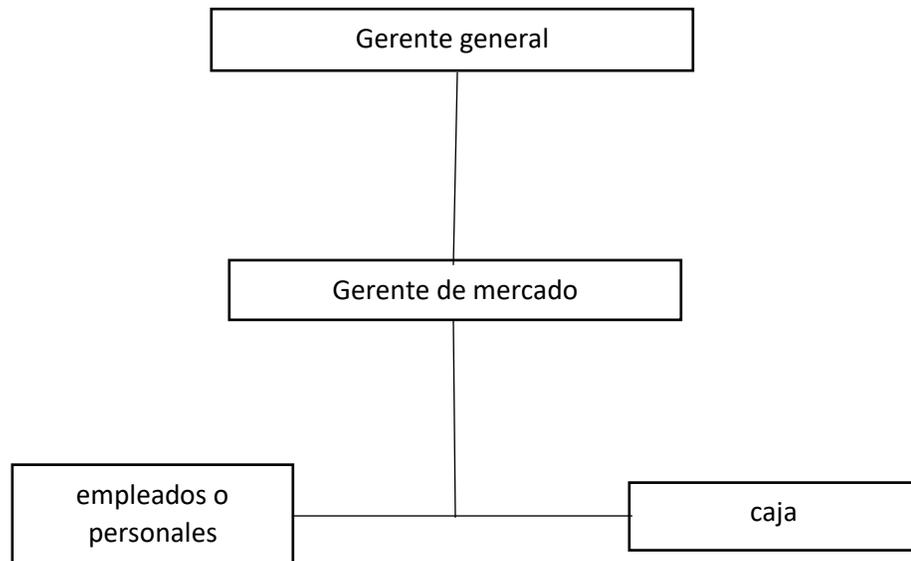
- tener lugares cómodos de buen ambiente y placenteros para un mejor servicio que se puedes ofrecer a la comunidad
- ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable con los respetos que se merecen
- dar los mejores precios y más adecuados para nuestros productos también que se sienta a gusto por los personales capacitados
- Dar bastante importancia a cada uno de los clientes que viene a consumir el producto porque de ellos depende nuestro éxito para más adelanté.

## 5. productos o servicios

- panes de distinto sabores y dulces de rellenos
- panes de diferentes tamaños y formas grandes, medianos y pequeños
- panes más suaves y menos calorías

## 6 organigrama de la empresa

### a. Organigrama estructural



## 6.1. Descripciones de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	*Tiene el conocimiento de todo el rubro de panaderías *Es el responsable de la empresa que tiene que liderar
<b>Funciones</b>	*Las funciones que tiene que hacer es el líder que motivar a sus personales estar ahí con ellos en el trabajo indicando lo que esta mal durante el proceso de la producción

<b>Cargo</b>	<b>Gerente de Mercado</b>
<b>Perfil</b>	*Es el que tiene de ver que los productos estén en buen estado para las ventas *El que da el visto bueno en la producción para que aumenten más durante las competencias con otros proveedores
<b>Funciones</b>	*Su función es que mantengan la empresa en alto con los productos vendidos es el que busca la mayor efectividad del bien de la mype

<b>Cargo</b>	<b>Empleados o personales</b>
<b>Perfil</b>	*Es el que sabe ya sus responsabilidades dentro de la empresa *Es el que tiene un compromiso grande con la empresa
<b>Funciones</b>	*Su función es atender a los clientes y de asegurarse que entes atentos a cualquier pedido que lo hagan, también tiene que desarrollar sus habilidades de cumplir con las tareas dadas

<b>Cargo</b>	<b>Caja</b>
<b>Perfil</b>	*Es donde se registran las entradas del dinero *También es la compra de un producto por parte del consumidor
<b>Funciones</b>	*Las funciones que tiene es ver la cantidad del dinero recibido si ningún problema que tenga es de cuidar los ingresos asegurando la satisfacción para la empresa

## 7. DIAGNOSTICO GENERAL

<b>Matriz de la estrategia FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Cohesión en el equipo de trabajo</li> <li>*Personal experto en el área</li> <li>*Buena ubicación</li> <li>* Instalaciones en perfectas condiciones</li> </ul>	<p><b>F – O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacitar al personal en nuevas técnicas y manejo de equipos nuevos</li> <li>*Utilizar publicidad para penetrar más el mercado</li> <li>*Incrementar la producción de pan o la capacidad instalada de producción</li> </ul>	<p><b>F – A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantener políticas de control presupuesto que eviten o disminuyan el impacto del desabastecimiento aumentando la cantidad optima de pedido</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Estructura organizativa va poco clara.</li> <li>*Maquinaria presenta desperfectos</li> <li>*Precios no competitivos</li> </ul>	<p><b>D – O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Formalizar y hacer conocer la estructura organizativa</li> <li>*Adquirir nueva maquinaria</li> <li>*Estudiar y reducir los gastos sin afectar la calidad, pero disminuyendo los precios de pan</li> </ul>	<p><b>D- A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Acatar las regulaciones gubernamentales y evitar multas.</li> <li>*Invertir en épocas económicamente difíciles los dividendos al cambiar estas</li> </ul>

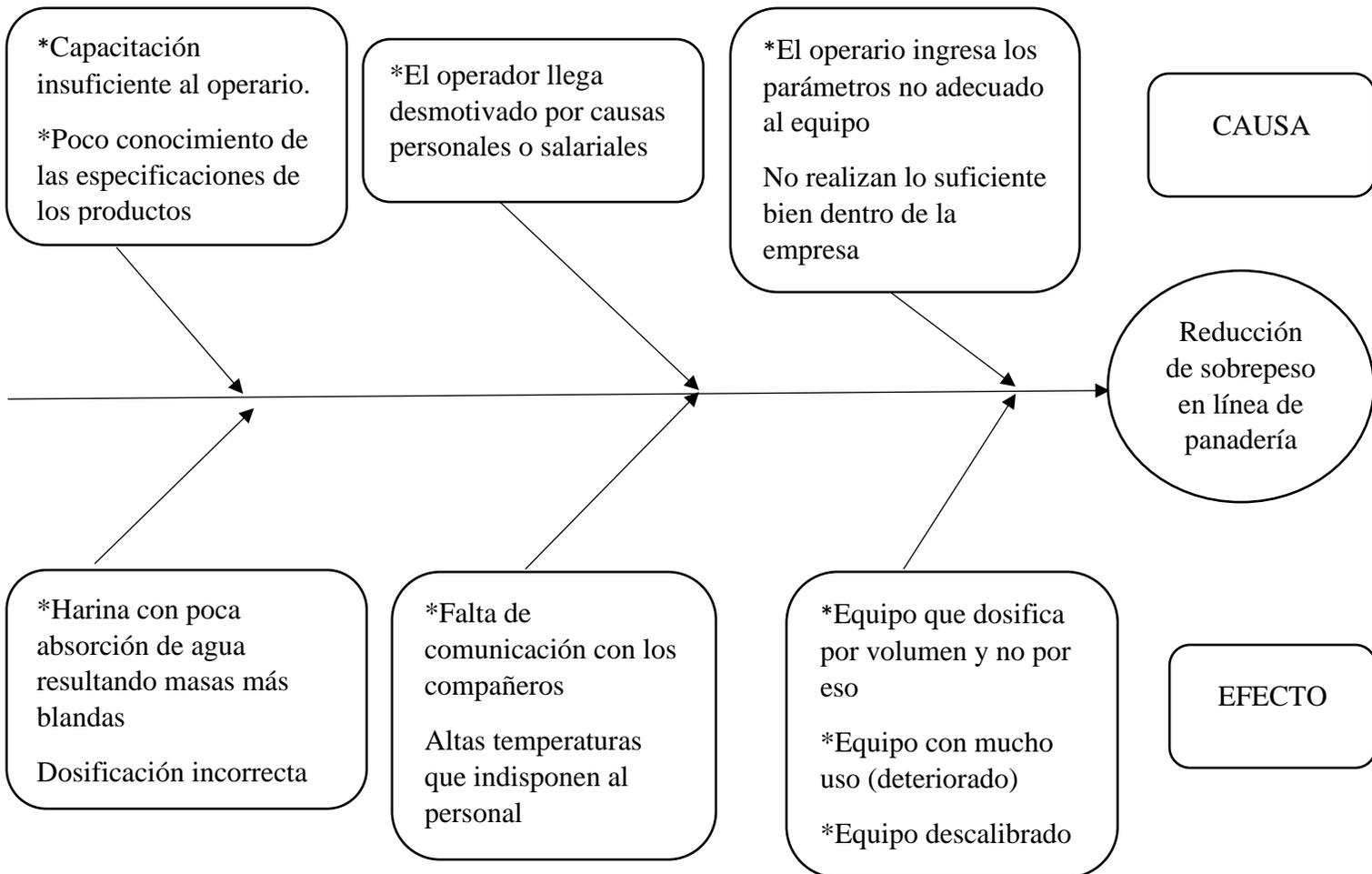
## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de la MYPES</b>
Conoce el significado exacto del liderazgo	Conoce el significado exacto del liderazgo regular
Se considera un buen líder en la empresa	Se considera un buen líder en la empresa regular
Promueve el trabajo en equipo	Promueve el trabajo en equipo regular
Sabes cuales son las competencias de un líder	Sabes cuales son las competencias de un líder regular

## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimientos del Problema</b>
Conoce el significado exacto del liderazgo	Conoce el significado exacto del liderazgo regular	ósea hay personas que no saben mucho el concepto de liderazgo
Se considera un buen líder en la empresa	Se considera un buen líder en la empresa regular	Por falta de comprensión del no saber la definición del liderazgo, algunos no saben guiar a sus trabajadores
Promueve el trabajo en equipo	Promueve el trabajo en equipo regular	En algunos casos no hay comunicación entre personales y el gerente
Sabes cuales son las competencias de un líder	Sabes cuales son las competencias de un líder regular	Unos problemas suelen suceder por no tener lo suficiente materias primas en su empresa

**10. Causas (Utilizando el diagrama de espina causa- efecto, tormenta de ideas).**



## 11. Establecer soluciones.

### 11.1. Establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Conoce el significado exacto del liderazgo	Conoce el significado exacto del liderazgo regular	Es saber de lo mejor de que trata para su empresa le ayude en todo
Se considera un buen líder en la empresa	Se considera un buen líder en la empresa regular	Es mayormente tener una buena guía para sus trabajadores ósea de darle aliento
Promueve el trabajo en equipo	Promueve el trabajo en equipo regular	Es lo principal de motivar a sus personales darle confianza que se merecen
Sabes cuales son las competencias de un líder	Sabes cuales son las competencias de un líder regular	Es tener lo bueno que se gane la confianza de los clientes

## 11.2. Estrategias (que se desean implementar)

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Mejorar a la vez tener un local presentable y bien ubicado	El puesto no bien presentado y un poco de los consumidores	1 año	Mas clientela que queremos y la oportunidad que se da	Es conocer la ventaja que se da de la empresa con una mejor infraestructura
2	Haciendo mucha publicidad a la empresa	Bajo en recursos que no se puede hacer publicidad a la mype	1 año	Mas oportunidades y salidas del producto	Es darlo saber a los consumidores acerca del producto que se va a vender donde se maneje los precios, las promociones y el lugar donde se produce
3	Forma directa a los clientes	Servir bien a los consumidores o atenderlos como ellos se merecen	4 meses	Clientes más fidelizados y más ingresos	Es manejar con calma a los clientes que ellos se sientan atraídos no solamente por el producto y por la buena atención que se le brinda
4	Un buen presupuesto manejable	Es el desperdicio de los productos que se quedan ya hechos	1 años	Es comprar los necesario que se va a utilizar y más ahorro económicamente	Se basa a la economía es la forma de saberlo manejarlo bien para que no tenga recaída la empresa por falta de dinero y las metería primas compradas
5	Analizar a los proveedores y ampliar la negociación	es mayormente por el incumplimiento de los socios y también se tiene que distribuir más los productos	6 meses	Vendiendo más a los proveedores el producto se va a tener un negocio más seguro	Es contar con buenos proveedores que realmente cumplan con lo comprado y tengan el interés y la confianza que se le puede dar.
6	Variedad de productos nuevos de panes	No cuentan con los productos que los clientes desean mas	1 años	Mayor interés por el producto nuevo, más proveedores que se vienen	Es Priorizar en cuanto a los gustos de los clientes, es captar la atención por los productos nuevos.

### 11.3. Recursos para la implementación de las estrategias

- ✓ Humanos
- ✓ Económicos
- ✓ Tecnológicos
- ✓ Tiempo

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Mejorar a la vez tener un local presentable y bien ubicado	Especialista de ver terrenos de locales comercializadores	s/. 30.000 al contado	Industrial	6 meses
2	Haciendo mucha publicidad a la empresa	Especialista de manejo de publicidad en distintas paginas	s/. 1000 mensuales	Televisión Radio Internet afiches	8 meses
3	Forma directa a los clientes	Un personal compresible de ventas	s/. 1500 mensuales	Fabrica	4 meses
4	Un buen presupuesto manejable	Un buen administrador o asistente que se necesita	s/. 5000 mensuales	software	8 meses
5	Analizar a los proveedores y ampliar la negociación	Personal de compras	s/. 950 mensuales	Industrial	1 año
6	Variedad de productos nuevos de panes	Mayores proveedores	s/. 2000 mensuales a la variedad de panes nuevos que se puede ofrecer	Industrial	1 año

## 12. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero	Diciembre
1	Mejorar a la vez tener un local presentable y bien ubicado	1 - 1 - 19	30 - 06 - 19		
2	Haciendo mucha publicidad a la empresa	1 - 1 - 19	30 - 08 - 19		
3	Forma directa a los clientes	1 - 1 - 19	30 - 04 - 19		
4	Un buen presupuesto manejable	1 - 1 - 19	30 - 08 - 19		
5	Analizar a los proveedores y ampliar la negociación	1 - 1 - 19	30 - 12 - 19		
6	Variedad de productos nuevos de panes	1 - 1 - 19	30 - 12 - 19		

## VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de las personas mayores se opta que tiene más experiencia en su labor de trabajo o en la empresa que tiene. Lo cual la minoría por el género femenino es muy poco, la mayoría de los representantes lo cual tienen el grado de superior universitario haciendo que la empresa tenga conocimiento con mayor presentación, la mayoría son personas encargadas que tiene mucho interés en sus labores al vender los productos a los clientes, el total de los que desempeñan en el cargo son de 0 a 3 años que ya saben el interés de los clientes que necesitan saben cómo mercadear bien los productos.
  
- Las mayoría de los representantes encuestadas brindaron información acerca de su estado en la empresa lo cual se obtuvo lo importante, es los menor su permanencia de la empresa es de 0 a 3 años lo cual que es reciente de que van ofreciendo sus productos poco a poco, la minoría sus número de trabajadores de 1 a 5 trabajadores que es normalmente cuando empieza la empresa siempre con lo bueno de no gasta mucho para tener más cosas, mayormente de la empresa que trabajan son familiares en la empresa pero si es bueno que no se hace ni un gasto y es más confiable, la mayoría es su creación de la empresa es generar ganancia lo cual que todo están en mente de surgir mucho más y así podamos tener otra empresa tal vez con otro rubro que más necesitamos.
  
- La totalidad de las micro y pequeñas empresa conocen el termino de gestión de calidad, la mayoría si realizan gestión de calidad, mayormente si consideran su servicio de calidad, la minoría si satisface las necesidades de los clientes, la mayoría es algo menos o poco de las técnicas que utilizan para medir el rendimiento personal es la observación, la mayoría de gestión de calidad

contribuyo en su metas y objetivos, la mayoría saben cuales son las competencias de un líder es la comunicación y el saber escuchar, la mayoría si se considera un buen líder, mayormente si promueven el trabajo en equipo, la mayoría si ayudan a sus personales, en su mayoría si el liderazgo es primordial en la empresa, también que líder adquiere su empresa es líderes que fomentan el trabajo en equipo. Si consideran un buen liderazgo al personal le permite ser eficiente.

- Es muy importante que se elaboro el plan de mejora que nos ayudó en muchas cosas de saber corregir los errores que puedan ver en las empresas acerca lo que está pasando lo cual nos hace pensar cómo se gana la clientela de vender sus productos lo cual como forma una empresa desde abajo siempre ofreciendo una buena atención en todo, siempre eso nos trae beneficios para la empresa los ingreso y egresos, para tener mucha humildad eso se puede tener en cuenta.

## **RECOMENDACIONES**

Finalizando el análisis se llegó a la recomendación

\*Satisfacer las necesidades de los clientes mayormente eso se debe también a la atención para así poder lograr la mejora de la micro y pequeña empresa esto es lo importante que se debe de tener.

\*Siempre se debe incrementar la orientación y la iniciativa que el líder de el primer paso ya que también los dirija en todo, también de motivarle cuando bajan su rendimiento es primordial para los trabajadores y que mejoren en algunos aspectos dentro de la empresa.

\*Realizan competencia del líder es la comunicación y el saber escuchar para que valla bien dentro del rubro que se tiene que competir con otros rubros siempre tenemos que pensar debemos ser mejores en todo para tener muchos beneficios y tener más producción para que sigan adelante.

\*También se implementó el plan de mejora porque nos va ayudar en el presente informe de investigación de ver los problemas o dificultades que se puede obtener en el rubro que estamos cuestionando y solucionando con objetivos estratégicos que asimismo se pueda lograr lo mejor en la gestión de calidad en el liderazgo en la selección personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2016). *Cuestiones sobre gestión de personas: qué hacer para resolverlas*.

Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Alles, M. (2016). *Selección por competencias (2a. ed.)*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Beltrán, O. (2017). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2017*”.

[file:///C:/Users/ASUS%20W10/Downloads/Uldech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS%20W10/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf)

Castro, V. (2018). *Gestión de calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de Chimbote, 2018*

[http://repositorio.uldech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8131/CALIDAD\\_GESTION\\_CASTRO\\_HIDALGO\\_VANESSA\\_LISSET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uldech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8131/CALIDAD_GESTION_CASTRO_HIDALGO_VANESSA_LISSET.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Farratell, C. (2014). *Calidad del producto gráfico: uf1464*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Fernández, J. (2017). *Proceso de selección de personal y desempeño laboral en la Mypes del sector industrial – elaboración de productos de panadería del Distrito de Tarapoto en el año 2017.*

<http://ri.ues.edu.sv/9409/1/Tesis%20Plan%20de%20Personal%20%20Panaderia%20y%20Pasteler%C3%ADa%20Productos%20del%20pan.pdf>

Gasalla, D. (2015). *La dirección de personas.* Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Grados, E. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal* (4a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Palacios, C. (2019). *Gestión de calidad en la selección de personal en la micro y pequeñas empresas del sector industrial, Rubro panaderías, distrito de Chimbote, 2019.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5249/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SELECCION\\_DE\\_PERSONAL\\_CAMPOS\\_PALACIOS\\_CORINA\\_ROXHIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5249/GESTION_DE_CALIDAD_SELECCION_DE_PERSONAL_CAMPOS_PALACIOS_CORINA_ROXHIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mariño, J. (2018). *gestión de calidad en la selección al personal en las micro y pequeña empresa del sector industria en el rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo chimbote, 2018*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18431/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ZAMUDIO\\_%20MARINO\\_%20JENIFER\\_%20BRIGGITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18431/GESTION_DE_CALIDAD_ZAMUDIO_%20MARINO_%20JENIFER_%20BRIGGITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valderrama, F. (2017). *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10326/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PANADERIA\\_VALDERRAMA\\_MINCHOLA\\_FARAH\\_DIBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10326/GESTION_DE_CALIDAD_PANADERIA_VALDERRAMA_MINCHOLA_FARAH_DIBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, I. (2018). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Chimbote.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3867/CAPACITACION\\_INDUSTRIA\\_VEGA\\_OCANA\\_ISABEL\\_FLORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3867/CAPACITACION_INDUSTRIA_VEGA_OCANA_ISABEL_FLORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO N°1: CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X												
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)					X											
8	Recolección de datos						X										
9	Presentación de resultados							X									
10	Análisis e Interpretación de los resultados								X								
11	Redacción del informe preliminar									X							
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación										X						
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											X					
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													X	X		
15	Redacción de artículo científico																X

## ANEXO N°2: POBLACION Y MUESTRA

La población de las micros y pequeñas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco es de 7; teniendo una muestra dirigidos a 7 de las MYPES donde se aplicó las encuestas que constaban del cuestionario a fin de determinar las características de estas micro y pequeñas empresas en la localidad.

<b>Nombre de las panaderías</b>	<b>Dirección</b>
Idelson	JR/ Pacasmayo 511
pancha	AV/ Jorge Chávez 402
sol	JR/ Palacios 315
San Hilarión	AV/ Panamericana 614
Don gaston	AV/ Villa del mar 700
El salen	AV/ José Gálvez 665
El rico	JR/ Kennedy 253

### ANEXO N°3: ESQUEMA DE PRESUEPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S./)
Suministros (*)			
Impresiones	20.00	3	50.00
Fotocopias	6.00	1	6.00
Anillado	25.00	3	75.00
Papel bond A-4	15.00	1	15.00
Lapiceros	2.00	1	2.00
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	2	100.00
<b>Subtotal</b>			<b>248.00</b>
Gastos de pasaje	1.00	1	1.00
Pasajes para recolectar información	25.00	5	25.00
<b>Subtotal</b>			<b>25.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>299.00</b>

<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S./)
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Subtotal</b>			<b>400.00</b>
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Subtotal</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S./)</b>			<b>871.00</b>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**EL LIDERAZGO EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍAS DEL DISTRITO DE COISHCO, 2019.**

***Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia **en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.**

***Participación***

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

***Propósito del estudio***

El propósito del estudio es investigar acerca **de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.**

***¿En qué consistirá su participación?***

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la **gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.**

***Riesgos, incomodidades y costos de su participación***

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que

usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted.

### ***Beneficios***

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre **gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.**

### ***Confidencialidad de la información***

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### ***Problemas o preguntas***

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante **GARCIA ALFARO LUIS ENRIQUE** al celular **971095112**.

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

### ***Consentimiento / Participación voluntaria***

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

### ***Declaración del participante***

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre del participante  
**Dr. Reinerio Z. Centurión Medina**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD. 02106

Firma del DTI

64

Nombre del DTI

Firma del DTI

Fecha

Hora

## ANEXO N°5: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: EL LIDERAZGO EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍAS DEL DISTRITO DE COISHCO, 2019. Para obtener el título de licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **1). REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**1. ¿Cuál es su Edad?**

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

**2. ¿Cuál es su Género?**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Cuál es su Grado de instrucción?**

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitaria

**4. ¿Qué Cargo desempeña en la empresa?**

- a) Titular
- a) Encargado
- b) Administrador

**5. ¿Cuánto años desempeña en el cargo?**

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

**2). REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

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

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

**7. ¿Número de Trabajadores?**

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

**8.Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Amigos.
- c) Personas anónimas

**9. ¿Objetivo de creación de la empresa?**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Desarrollo empresarial
- d) Satisfacer la necesidad del cliente

**3). REFERENTE A LA VARIABLE EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿Realiza una gestión de calidad?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Considera usted que su servicio es de calidad con respecto al de su competencia?**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

**13. ¿Considera que su servicio satisface las necesidades del cliente?**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

**14. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal conoce?**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Otros

**15. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

**16. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

**17. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?**

- a) Si
- b) Conozco poco
- c) No

**18. ¿Considera usted cuales son las competencias propias de un líder?**

- a) Comunicación.
- b) Comunicación y el poder de convicción
- c) Comunicación y el saber escuchar.
- d) Ninguna.

**19. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?**

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

**20. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?**

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

**21. Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta**

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

**22. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

**23. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?**

- a) Líderes motivadores
- b) Líderes desarrolladores de personas y equipos.
- c) Líderes que fomentan el trabajo en equipo.

**24. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?**

- a) Si
- b) Tal vez
- c) No

## ANEXO 6: TABULACIÓN

**Tabla 1:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Preguntas	Frecuencia	Tabulaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	De 18 a 30 años	II	2	28.60
	De 31 a 50 años	III	3	42.80
	De 51 a más años	II	2	28.60
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Genero	Masculino	II	2	29.00
	Femenino	IIII	5	71.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Grado de instrucción	Analfabeto	-	0	0.00
	Primaria	I	1	14.00
	Secundaria	II	2	29.00
	Superior Técnico	I	1	14.00
	Superior Universitario	III	3	43.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Cargo en la empresa	Titular	II	2	29.00
	Encargado	IIII	5	71.00
	Administrar	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Años que desempeña	De 0 a 3 años	III	3	42.80
	De 4 a 6 años	II	2	28.60
	De 7 a más años	II	2	28.60
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 2:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Preguntas	Frecuencia	Tabulaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Permanencia de la empresa	De 0 a 3 años	III	4	57.00
	De 4 a 6 años	I	1	14.00
	De 7 a más años	II	2	29.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-I	6	86.00
	6 a 10 trabajadores	I	1	14.00
	11 a más trabajadores	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Persona que trabajan la MYPE	Familiares	III	4	57.00
	Amigos	II	2	29.00
	Personas anónimas	I	1	14.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Objetivos por creación	Generar ganancia	IIII	5	71.00
	Subsistencia	-	0	0.00
	Desarrollo empresarial	II	2	29.00
	Satisfacer la necesidad del cliente	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

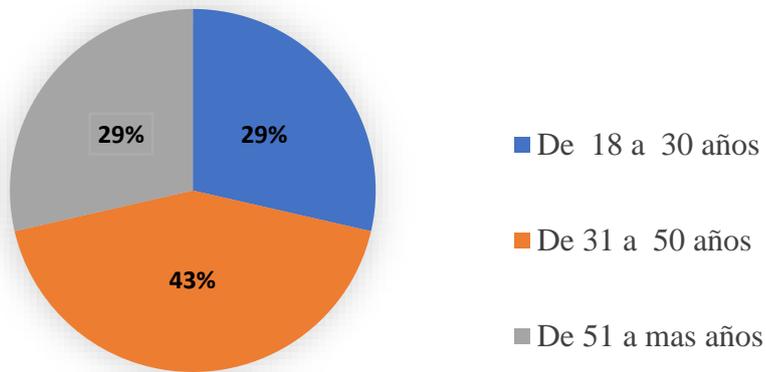
**Tabla 3:** Características a la variable el liderazgo en la selección del personal como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panaderías del distrito de Coishco, 2019.

Pregunta	Frecuencia	Tabulaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce gestión de calidad	Si	IIII-I	6	86.00
	No	I	1	14.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Realiza gestión de calidad	Si	IIII-I	6	86.00
	No	I	1	14.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Su servicio de calidad	Si	IIII-I	6	86.00
	Tal vez	I	1	14.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Satisface las necesidades del cliente	Si	IIII-I	6	86.00
	Tal vez	I	0	14.00
	No	-	1	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Técnicas para medir rendimiento	La observación	IIII	5	71.00
	La evaluación	II	2	29.00
	Escala de puntuaciones	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento	Si	IIII-II	7	100.00
	Tal vez	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

La gestión de calidad contribuyo sus metas y objetivos	Si	IIII-II	7	100.00
	Tal vez	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Conoce el significado exacto del liderazgo	Si	IIII-II	7	100.00
	Conozco poco	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Competencias de un líder	Comunicación	-	0	0.00
	Comunicación y el poder de convicción	I	1	14.00
	Comunicación y el saber escuchar	IIII-I	6	86.00
	Ninguna	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Se considera un buen líder	Si	IIII-I	6	86.00
	A veces	I	1	14.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Promueve el trabajo en equipo	Si	IIII-I	6	86.00
	A veces	I	1	14.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Los colaboradores cometen un error le ayuda	Si	IIII-II	7	100.00
	A veces	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

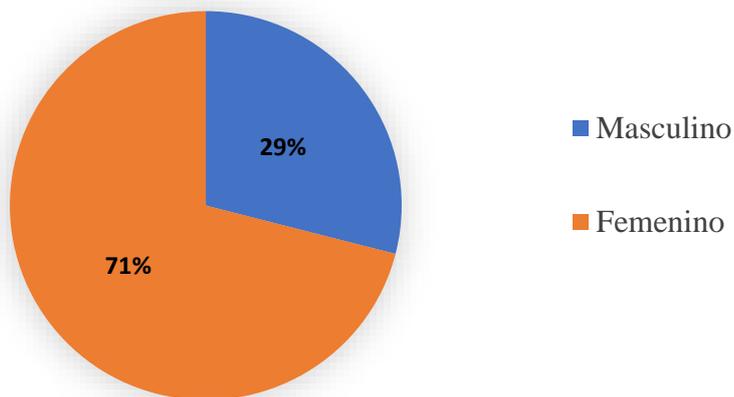
El liderazgo es primordial	Si	IIII-II	7	100.00
	Tal vez	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Que líder necesita su empresa	Líderes motivadores	-	0	0.00
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	I	1	14.00
	Líderes que fomentan el trabajo en equipo	IIII-I	6	86.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
Liderazgo al personal permite ser eficiente	Si	IIII-I	6	86.00
	Tal vez	I	1	14.00
	No	-	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-II</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

## ANEXO 7: FIGURAS



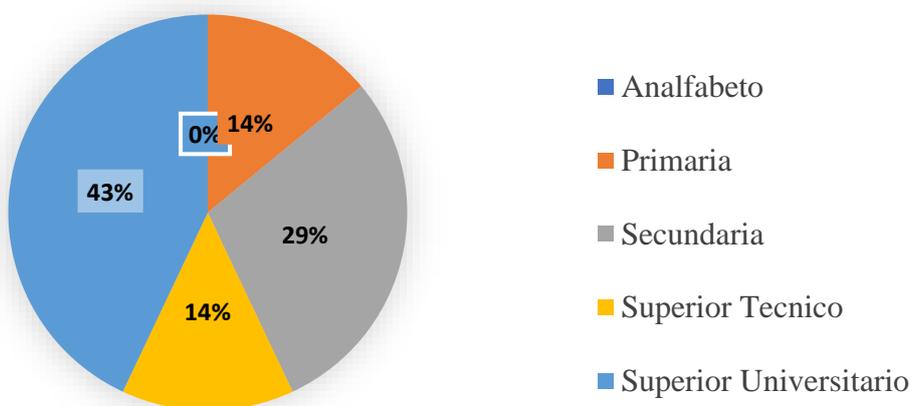
**Figura 1:** Edad del representante

*Fuente:* Tabla 1



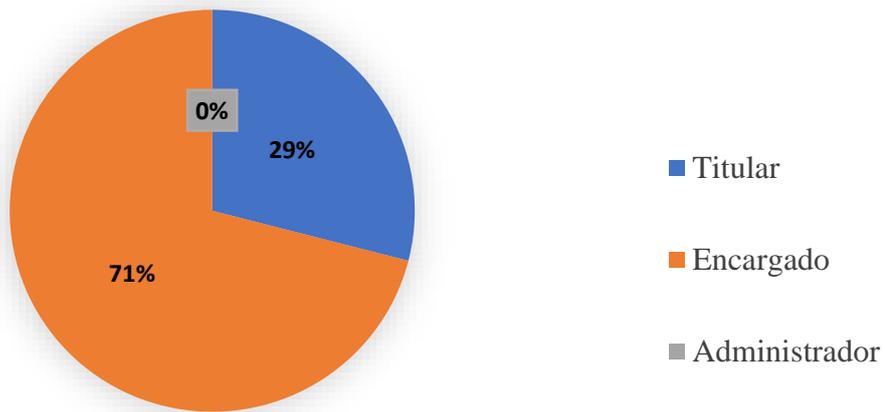
**Figura 2:** sexo del representante

*Fuente:* Tabla 1



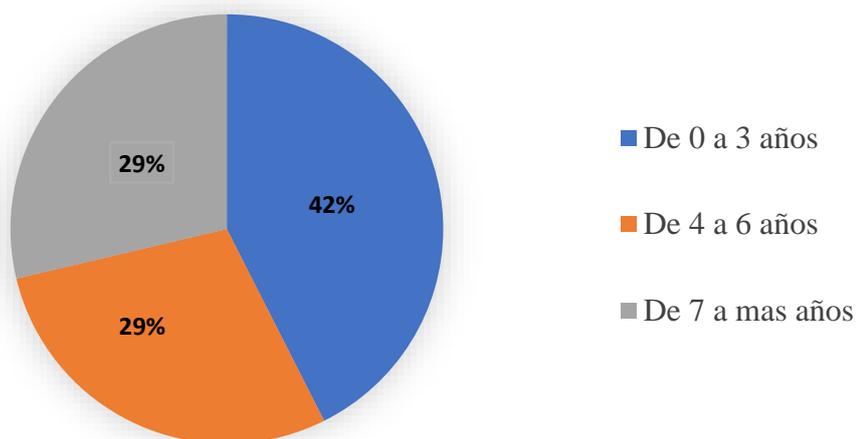
**Figura 3:** Grado de Instrucción

*Fuente:* Tabla 1



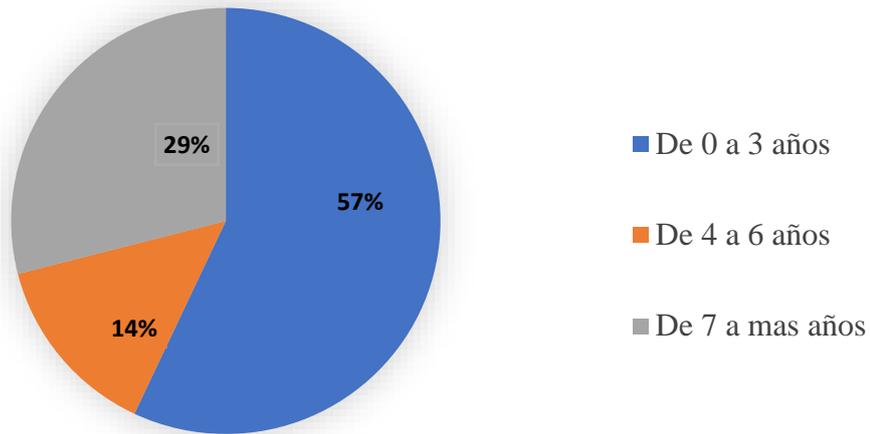
**Figura 4:** Cargo en la empresa

**Fuente:** Tabla 1



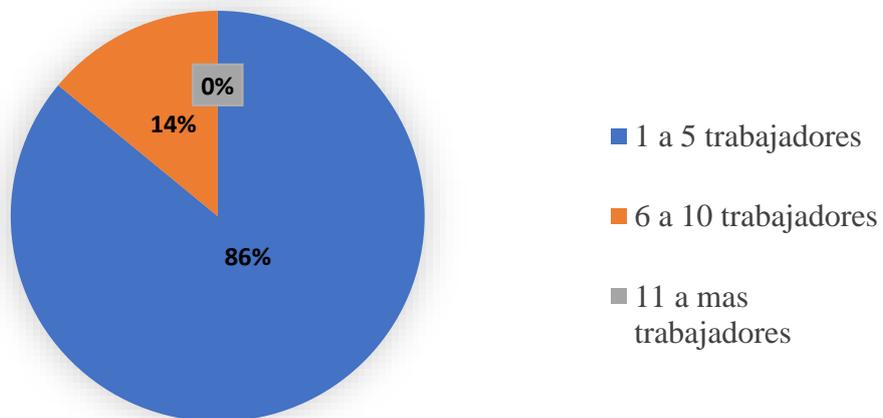
**Figura 5:** Años que desempeña en el cargo

**Fuente:** Tabla 1



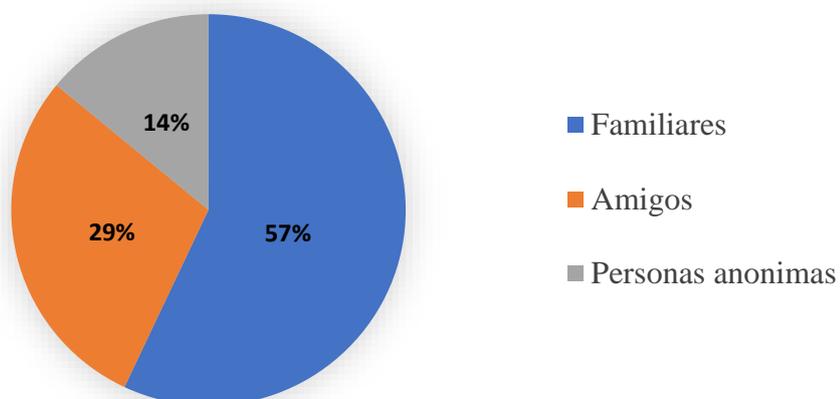
**Figura 6:** Permanencia de la empresa

**Fuente:** Tabla 2



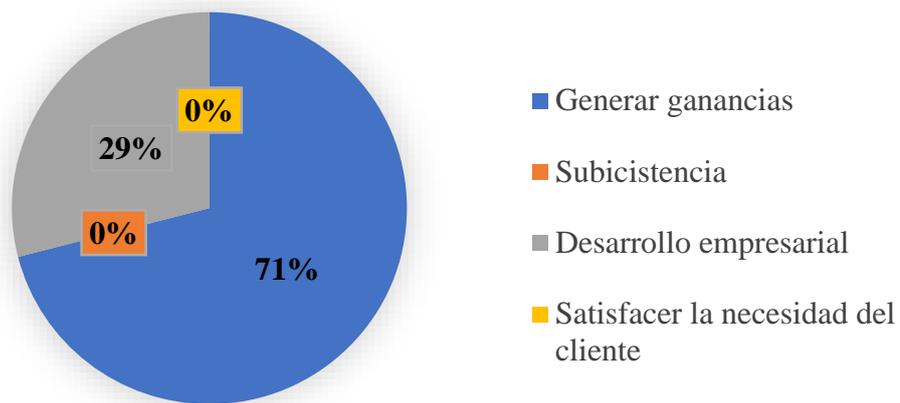
**Figura 7:** Número de trabajadores

**Fuente:** Tabla 2



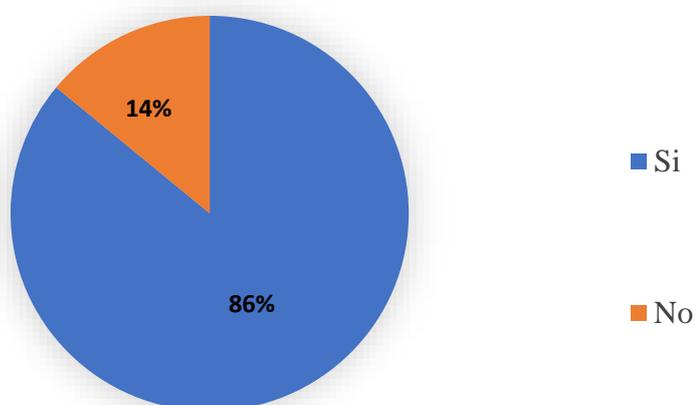
**Figura 8:** Personas que trabajan en la empresa

**Fuente:** Tabla 2



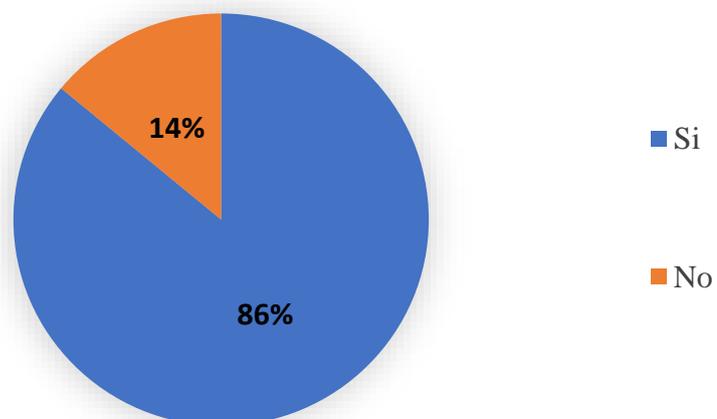
**Figuras 9:** *Objetivos por creación de la MYPE*

**Fuente:** *Tabla 2*



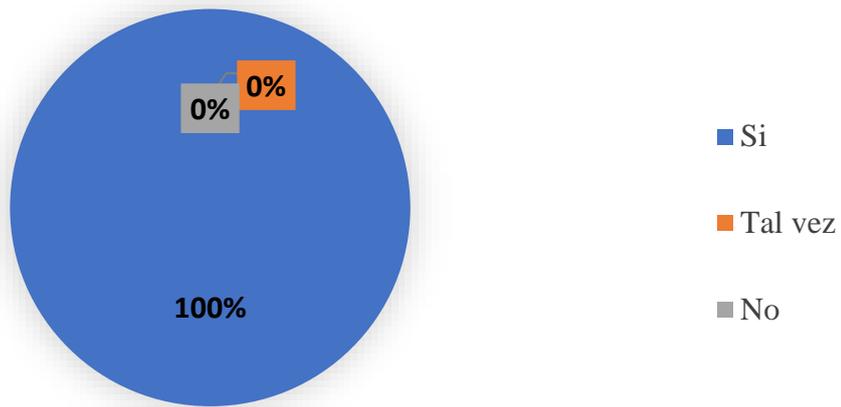
**Figura 10:** *Termino de gestión de calidad*

**Fuente:** *Tabla 3*



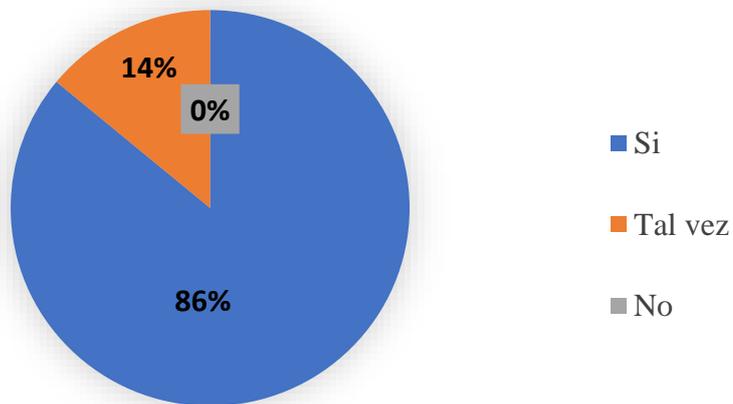
**Figura 11:** *Realiza Gestión de calidad*

**Fuente:** *Tabla 3*



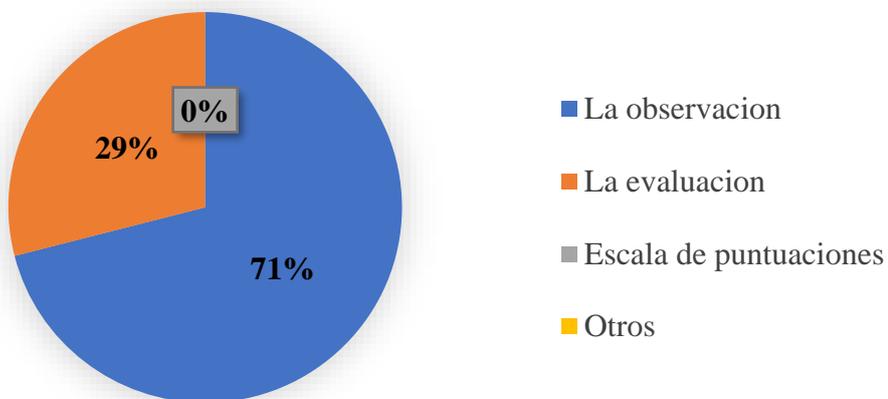
**Figura 12:** *Considera su servicio de calidad*

**Fuente:** Tabla 3



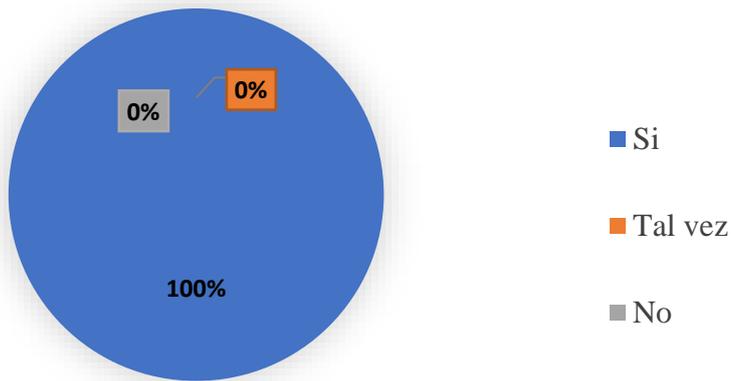
**Figura 13:** *Satisface las necesidades del cliente*

**Fuente:** Tabla 3



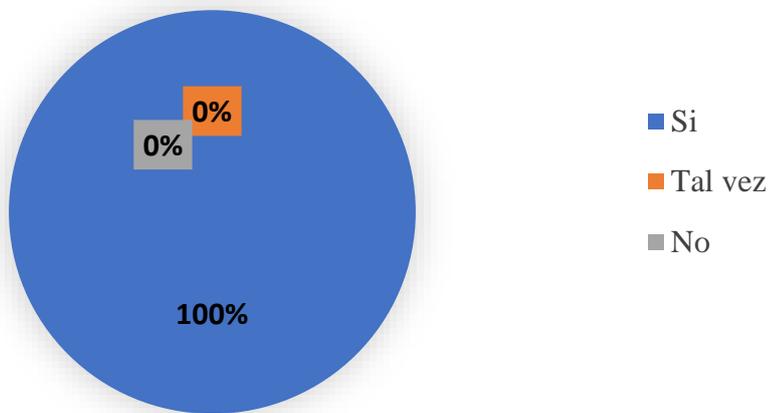
**Figura 14:** *Técnicas de calidad ayudo a mejorar el rendimiento*

**Fuente:** Tabla 3



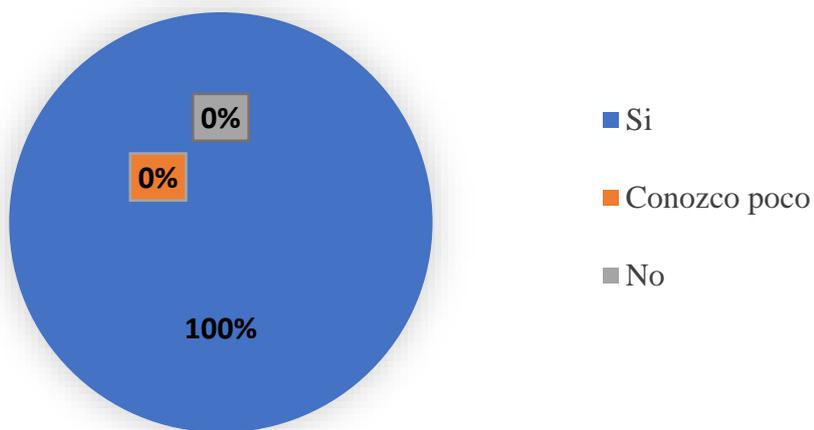
**Figura 15:** La gestión de calidad contribuye en el rendimiento de la MYPE

**Fuente:** Tabla 3



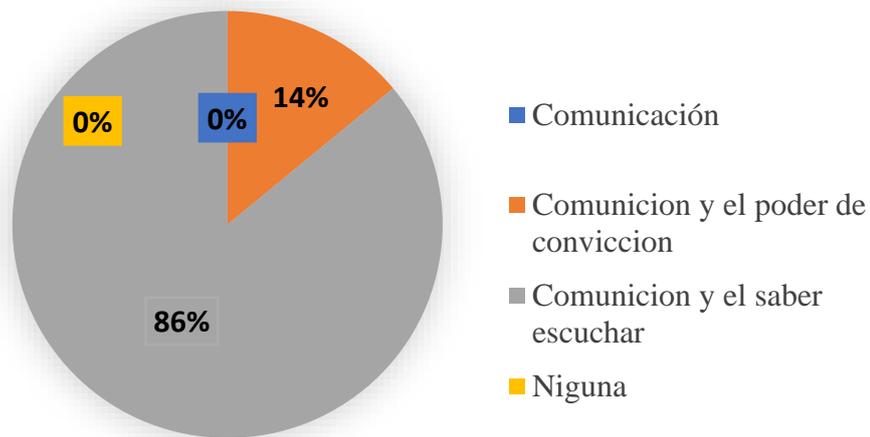
**Figura 16:** La gestión contribuyo sus metas y objetivos

**Fuente:** Tabla 3



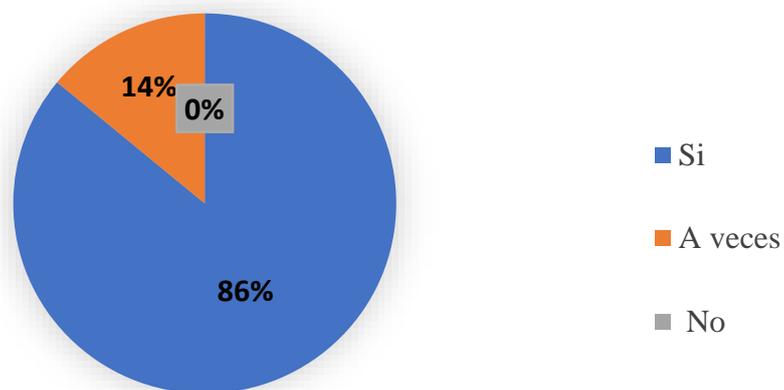
**Figura 17:** Conocimiento del liderazgo

**Fuente:** Tabla 3



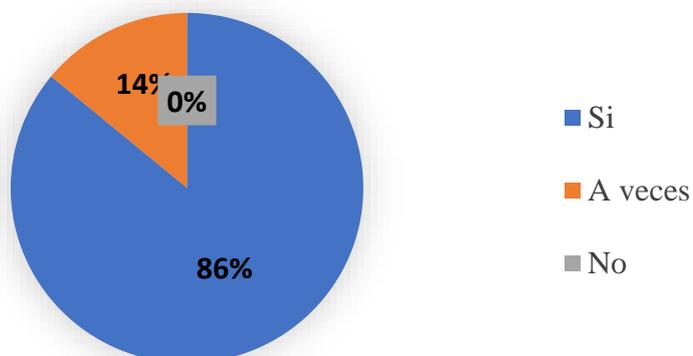
**Figura 18:** Las competencias de un líder

**Fuente:** Tabla 3



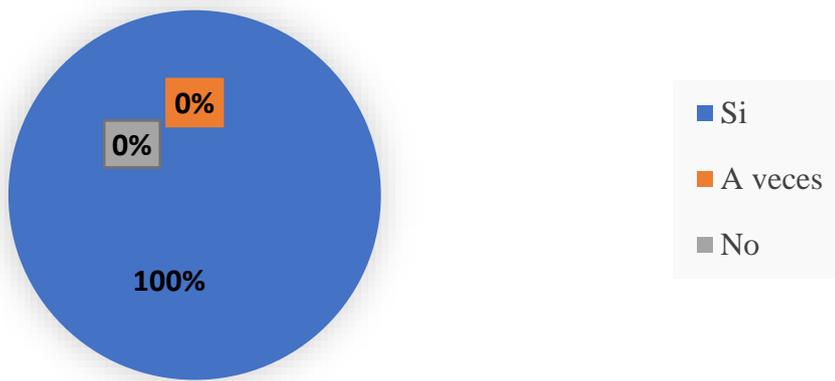
**Figura 19:** Se considera líder en la empresa

**Fuente:** Tabla 3



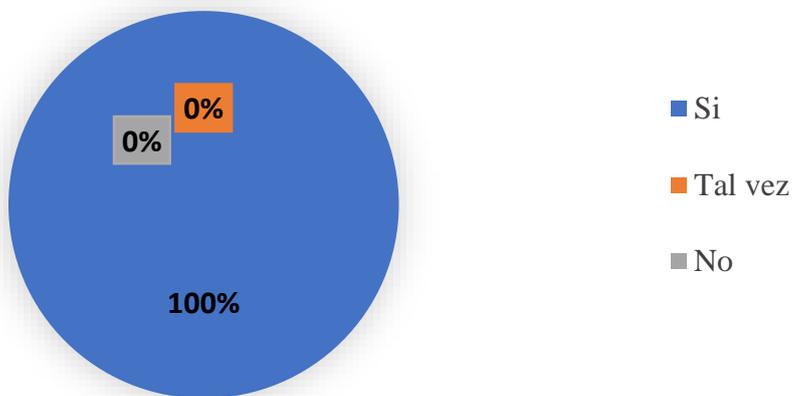
**Figura 20:** Promueve un trabajo en equipo

**Fuente:** Tabla 3



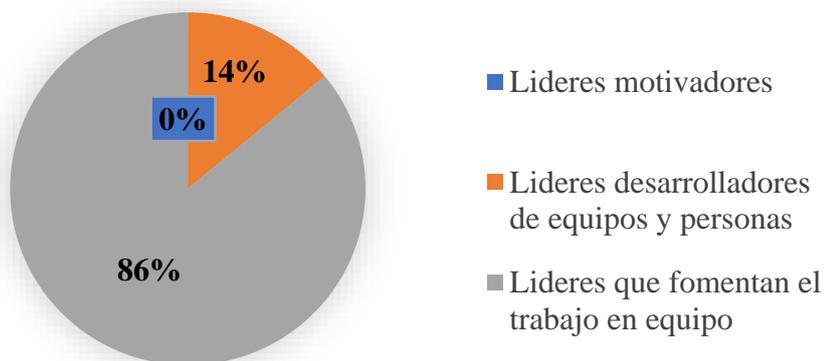
**Figura 21:** Ayuda a los personales

**Fuente:** Tabla 3



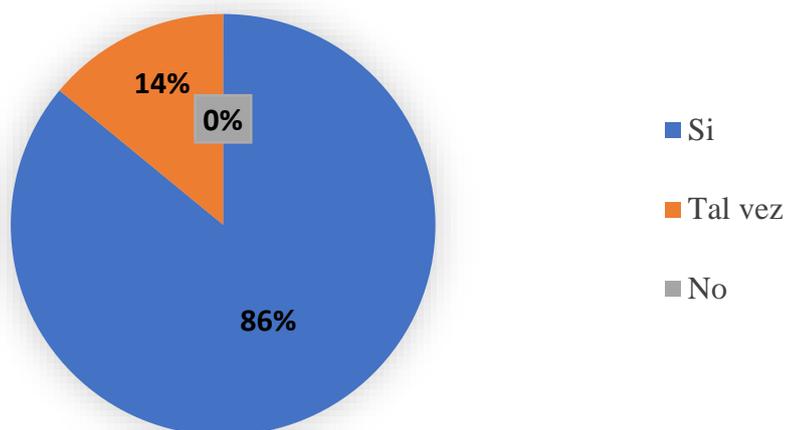
**Figura 22:** El liderazgo es primordial en las empresas

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 23:** Que líder adquiere su empresa

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 24:** Liderazgo al personal permite ser eficiente

**Fuente:** Tabla 3

## ANEXO 8: EVIDENCIA

