



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO  
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**OBALLE CASTRO KIARA ALEXANDRA  
ORCID: 0000-0003-0932-0273**

**ASESOR**

**Mgtr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Oballe Castro Kiara Alexandra

ORCID: 0000-0003-0932-0273

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Sullana, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

### **JURADO**

#### **PRESIDENTE**

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

#### **MIEMBRO**

Mgtr. Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

#### **MIEMBRO**

Jl. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgr. Pinchi Guerrero, Edwar**

**ORCID: 0000-0003-2727-0513**

**Presidente**

---

**Mgr. Lozano Ruiz, Roger**

**ORCID: 0000-0002-8007-0265**

**Miembro**

---

**Jl. Meza Salinas, José Luis**

**ORCID: 0000-0003-2735-8259**

**Miembro**

---

**Mgr. Muñoz Aguilar, Estuardo**

**ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**Asesor**

## **4. AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS:**

Por brindarme vida y salud, desarrollando todas mis metas.

### **A MI FAMILIA:**

Por brindarme la oportunidad de estudiar y cumplir mi meta trazada, con ayuda plena de ellos.

### **Y A MÍ:**

Por ser mi propio impulso día tras día sobrellevando cada obstáculo como sabiduría para mi propio futuro.

**Kiara Alexandra Oballe Castro**

## 5. RESUMEN Y ABSTRAC

### Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar las características del planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019. La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, tipo descriptivo y nivel cuantitativo. Para el recojo de información se acudió a las librerías de Sullana, se obtuvo una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas, aplicando 25 preguntas a los representantes a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados principales: El 60% de gerentes no conocen el término gestión de calidad, los cuales no informan al personal respecto a ello con un 66.7%, mientras un 73.3% no planifican una gestión de calidad, teniendo en cuenta la organización al desarrollar las actividades con un 100%, y el 80% actúa la gestión de calidad junto con el planeamiento estratégico de recursos humanos. Denotando que el 66.7% no han dado conocer al personal respecto a las estrategias que se deben utilizar, denotando que el 73% no manejan un Manual de Organización y Funciones mientras que el 60% no suelen capacitar al personal, pero el 60% suelen rotar al personal, haciendo el 66.7% hace uso de las estrategias para el mejor rendimiento, y el 53.3% se encargan de planificar actividades. Concluyendo que: El 100% de los encuestados considera que la planificación del recurso humano es importante para lograr una gestión de calidad para la mejora del rendimiento de la empresa.

**Palabras claves:** Micro y pequeñas empresas, Gestión de Calidad y Planeamiento Estratégico de Recursos Humanos.

## **Abstract**

The present research study aimed to: Determine the characteristics of strategic planning of human resources as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the commerce sector, bookstores, Sullana district, 2019. The research had a non-existent design. experimental, transversal, descriptive type and quantitative level. To collect the information, the Sullana bookstores were used, a sample population of 15 micro and small companies was obtained, applying 25 questions to the representatives through the survey technique. Obtaining the following main results: 60% of managers do not know the term quality management, who do not inform the staff about it with 66.7%, while 73.3% do not plan quality management, taking into account the organization when develop activities with 100%, and 80% act on quality management together with strategic planning of human resources. Denoting that 66.7% have not made the staff aware of the strategies to be used, denoting that 73% do not handle an Organization and Functions Manual while 60% do not usually train staff, but 60% tend to rotate 66.7% make use of the strategies for the best performance, and 53.3% are in charge of planning activities. Concluding that: 100% of those surveyed consider that human resource planning is important to achieve quality management to improve company performance.

**Keywords:** Micro and small companies, Quality Management and Strategic Planning of Human Resources.

## 6. CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN .....                                       | i         |
| 2. EQUIPO DE TRABAJO .....  | ii        |
| 3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....   | iii       |
| 4. AGRADECIMIENTO .....   | iv        |
| 5. RESUMEN Y ABSTRAC.....   | v         |
| 6. CONTENIDO .....  | vii       |
| 7. ÍNDICE DE CUDROS, GRÁFICOS Y TABLAS .....                              | viii      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>II. Revisión de la literatura .....</b>                                | <b>18</b> |
| 2.1. Antecedentes .....   | 18        |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación.....                              | 25        |
| 2.3. Definición Conceptual. ....  | 37        |
| <b>III. Hipótesis.....</b>  | <b>38</b> |
| 3.1. Variables .....  | 39        |
| <b>IV. Metodología .....</b>  | <b>39</b> |
| 4.1. Diseño de la Investigación .....                                     | 39        |
| 4.2. Población y muestra. ....  | 40        |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores. .... | 41        |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                | 42        |
| 4.5. Plan de análisis .....   | 42        |
| 4.6. Matriz de consistencia: .....  | 43        |
| 4.7. Principios éticos: .....   | 44        |
| <b>V. Resultados .....</b>  | <b>46</b> |
| 5.1. Resultados. ....   | 46        |
| 5.2. Análisis de resultados.....  | 76        |
| <b>VI. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>                            | <b>82</b> |
| 6.1. Conclusiones.....  | 82        |
| 6.2. Recomendaciones.....   | 83        |
| Referencias bibliográficas .....  | 84        |
| Anexos .....  | 91        |
| Anexo 01. Cuestionario.....   | 91        |
| Anexo 02. Validaciones de expertos .....                                  | 93        |
| Anexo 03. Consentimiento.....   | 96        |
| Anexo 04: Base de datos .....   | 102       |

## 7. ÍNDICE DE CUDROS, GRÁFICOS Y TABLAS

### Índice de cuadros

|  |    |
|--|----|
| Fuente 01: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 46 |
| Fuente 02: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 47 |
| Fuente 03: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 48 |
| Fuente 04: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 49 |
| Fuente 05: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 50 |
| Fuente 06: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 51 |
| Fuente 07: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 52 |
| Fuente 08: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 53 |
| Fuente 09: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 54 |
| Fuente 10: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 55 |
| Fuente 11: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 56 |
| Fuente 12: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 57 |
| Fuente 13: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 58 |
| Fuente 14: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 59 |
| Fuente 15: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 60 |
| Fuente 16: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 61 |
| Fuente 17: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 62 |
| Fuente 18: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 63 |
| Fuente 19: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 64 |
| Fuente 20: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 65 |
| Fuente 21: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 66 |
| Fuente 22: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 67 |
| Fuente 23: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 68 |
| Fuente 24: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 69 |
| Fuente 25: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE..... | 70 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 01. Gráfico del conocimiento del termino Gestión de calidad .....  | 46 |
| Figura 02. Grafico informa acerca de la gestión de calidad .....  | 47 |
| Figura 03. Gráfico de la planificación de la Gestión de calidad.....  | 48 |
| Figura 04. Gráfico de los procesos de actividades.....  | 49 |
| Figura 05. Gráfico de la organización de actividades .....  | 50 |
| Figura 06. Gráfico de le gestión de calidad junto con el Planeamiento estratégico .....                         | 51 |
| Figura 07. Gráfico del conocimiento del termino Plan estratégico .....  | 52 |
| Figura 08. Grafico del personal que conoce de las estrategias utilizadas por la empresa.....                    | 53 |
| Figura 09. Gráfico del personal que conoce la visión y misión de la empresa .....                               | 54 |
| Figura 10. Gráfico del establecimiento de políticas de trabajo .....  | 55 |
| Figura 11. Gráfico del objetivo de la empresa.....  | 56 |
| Figura 12. Gráfico del manual de Organización y funciones .....   | 57 |
| Figura 13. Gráfico de la facilidad de los trabajadores para reconocer los niveles de jerarquía .....            | 58 |
| Figura 14. Gráfico de la capacitación de forma permanente.....  | 59 |
| Figura 15. Gráfico del personal distribuido de acuerdo a sus capacidades u habilidades .....                    | 60 |
| Figura 16. Gráfico del conocimiento del análisis de las fortalezas del personal de su empresa .....             | 61 |
| Figura 17. Gráfico de la evaluación del rendimiento del personal .....  | 62 |
| Figura 18. Rotación del personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados .....                   | 63 |
| Figura 19. Gráfico del uso de estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los<br>trabajadores..... | 64 |
| Figura 20. Gráfico del protocolo para la contratación del personal.....   | 65 |
| Figura 21. Gráfico de la planificación de actividades del propietario .....                                     | 66 |
| Figura 22. Gráfico de facilidades que se brinda al personal para el desempeño de sus labores .....              | 67 |
| Figura 23. Gráfico de la coordinación permanente del personal .....   | 68 |
| Figura 24. Gráfico del gerente como la persona que planifica las actividades de los trabajadores.....           | 69 |
| Figura 25. Gráfico de la importancia de la planificación del recurso humano.....                                | 70 |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 01:</b> Característica de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito Sullana - 2019. ....   | 71 |
| <b>TABLA 02:</b> Características del planeamiento estratégico de los recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019. ....  | 72 |
| <b>TABLA 03:</b> Características del planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito Sullana - 2019 ..... | 73 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación está considerando como variables la gestión de calidad y el planeamiento estratégico del recurso humano. Las variables fueron tomadas al notar el problema que ocurre en la librería y los problemas que podría conllevar aún, las cuales son puntos fundamentales; si hablamos de la gestión de calidad nos ayuda de manera adecuada a cumplir la normativa relacionada con productos, servicios para la mejora y la capacitación de los trabajadores de la empresa, logrando así nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Sustentando el planeamiento estratégico del recurso humano nos trazan planes operativos permitiendo un orden y un direccionamiento correcto de los empleados para los objetivos ayudando que líderes de organizaciones plasmen la dirección que quieren para su empresa, cuando ya se transmite a la organización genera sinergias en el personal para obtener sus objetivos, permitiendo que trabajadores sepan hacia dónde se quiere ir y para qué, comprometiéndose con ese destino, en este se encarga de conocer las habilidades para responder favorablemente la voluntad que genera produce para lograr los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo.

El problema radica en que las MYPES en estudio no logran sobresalir, esto es por la razón de que no existe una buena gestión de calidad y lo mismo ocurre con el planeamiento estratégico de recurso humano para la satisfacción de sus trabajadores, así como los productos que le brindarán a sus clientes o consumidores, para poder llegar a un estado de solvencia dentro de esta organización que ofrece servicios públicos al consumidor.

En el distrito de Sullana, donde se va a desarrollar la presente investigación se enfocará en la gestión de calidad y en el planeamiento estratégico de las microempresas del rubro librerías, las cuales hay un alto crecimiento positivo de empresarios incursionando en este tipo de negocios donde se deriva constante competitividad por captar la mayor demanda de clientes dado en la provincia de Sullana. Es por esto que estas pequeñas empresas deben representar una buenas mejoras para que no tan solo por los buenos servicios que ofrezcan al consumidor sean empresas sobresalientes en el mercado sino también por la oportunidad laboral que pueda ofrecer a los trabajadores, como los incentivos que pueda plantear el manejo y administración de estas, con estas oportunidades que se pueda ofrecer existirá una buena demanda de empresas que concierne a las librerías lo cual satisface las necesidades del consumidor, trabajadores y micro y pequeñas empresarios. Así generando una fase de oportunidades de trabajo, mercado y gestión que hace notar la administración empresarial en su máxima proporción generando la incentivación de esta.

### **Caracterización del Problema**

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) contribuyen enormemente a la creación de empleo, la generación de ingresos y la reducción de la pobreza en economías emergentes como la de Ghana. A pesar de estas contribuciones positivas, la mayoría de las MIPYME en estas economías han tenido un desempeño pobre. Por lo tanto, este estudio busca identificar y analizar los desafíos que enfrentan las MIPYMES y propone medidas apropiadas que mejorarán y mantendrán la vitalidad de las MIPYMES para que puedan desempeñar sus funciones esperadas en el proceso de desarrollo económico de Ghana. Para poder profundizar en los desafíos de las

MIPYME en Ghana, se ha diseñado un marco conceptual y teórico para guiar la preparación de instrumentos de recopilación de datos que se adapten al estudio. Esto implica una combinación de métodos de encuesta y estudio de caso de recopilación y análisis de datos. El presente estudio revela que las MIPYME están dominadas por operadores juveniles y mujeres, generalmente con bajo nivel de educación (Okpara, 2016). Otra revelación es que la mayoría de las MIPYME carecen de personal calificado; tienen poco acceso al crédito y generalmente se autofinancian. Con base en lo anterior, el estudio recomienda el establecimiento de una junta común para supervisar las actividades de las instituciones de apoyo para las MIPYME. El estudio nuevamente propone la creación de un fondo de MIPYME en todas las áreas distritales, municipales y metropolitanas para apoyar las actividades de MIPYME. Además, el estudio se propone para que el Banco de Ghana cree un banco de MIPYMES para proporcionar fondos específicamente para el desarrollo de MIPYMES. Finalmente, la implementación efectiva de la recomendación puede conducir al crecimiento del sector de las MIPYME en la metrópoli de Kumasi y eventualmente resulta en la creación de empleo y la reducción de la pobreza (Mares, 2017). Si bien los porcentajes anotados muestran la realidad de la MYPE a nivel nacional, no debe olvidarse que, en nuestro país, su participación cobra especial relevancia al interior de las regiones. Si dividiésemos el país en cuatro zonas: norte, sur, centro (sin incluir Lima) y oriente, podríamos decir que es, justamente, en ese orden (de más a menos) en el que se registra la ubicación de la mayor parte de microempresas formales. En todas las regiones, la participación de la MYPE supera el 99.65% y tan sólo en Lima es del 99.56%. No obstante, la escasa participación de medianas y grandes empresas que se registra en cada una de las regiones representa una gran dificultad para el desarrollo de la MYPE.

Este problema se acentúa con el alto nivel de centralismo que existe en nuestro país y que se refleja, también, en las operaciones del sector privado.

Mares (2017) indica que esta distribución del empresariado nacional trae como resultado una estructura privada desarticulada y deforme. De una parte, tenemos a unas pocas grandes empresas formales ubicadas básicamente en la capital y, de otra parte, tenemos a miles de pequeñas y microempresas en su mayoría, informales diseminadas por las distintas regiones del interior del país. Entre ambos bloques se nota la ausencia de un número suficiente de medianas empresas que permitan una sólida integración inter empresarial.

(Mendoza & Guerrero, 2018) podemos denotar que a todo ello se utiliza un Planeamiento que es un proceso por el cual una organización es analizada desde su interior para poder encontrar el camino creativo a la Visión, al futuro que se ha trazado, y lo hace usando el Pensamiento Estratégico. Ese proceso se va a traducir en un Plan Estratégico.

Para (Mendoza, 2018) el pensamiento estratégico es una forma racional de entender los fenómenos que explican una situación actual e identificar y aprovechar sistemáticamente las oportunidades que encuentra en el entorno. Para ello se apoya en la creatividad y en el impulso del liderazgo. Es una capacidad desarrollada en la constancia y que permite otear el panorama y ver más allá de lo que es evidente para otros, ver antes lo que otros aún no han percibido. No consiste en una suerte de adivinar, de ninguna manera; es más bien poder evaluar conclusiones de alta probabilidad, y que son incorporados al desarrollo de caminos para alcanzar los objetivos. El Pensamiento Estratégico es aplicable a nivel organizacional, en lo privado como en lo público, e incluso a nivel personal.

Para (WorkMeter, 2016) el Plan de Recursos Humanos es la pieza fundamental del sistema de información de la organización. Toda la información incluida en dicho plan sirve como pauta para todos los empleados de una empresa. Si todos tienen claro cuáles son las obligaciones y las necesidades de la organización pueden actuar en consecuencia para obtener los objetivos descritos (...) esta gestión debe incluir diseño de planes estratégicos conducidos únicamente al enriquecimiento y satisfacción de sus Recursos Humanos como medio fundamental para alcanzar las metas. Este Plan de Recursos Humanos debe dejar bien claro cuál es el cometido y cual el fundamento o la base, y el departamento de Recursos Humanos debe asumir un papel estratégico en la realización de tareas que apoyen y refuercen las responsabilidades de los trabajadores para la satisfacción de las metas individuales o de grupo. El objetivo principal hoy en día, en la mayoría de los casos, es que la empresa produzca más y mejor. Por ello los objetivos del Plan de Recursos Humanos deben ayudar a lograr este propósito. Se debe buscar mejorar el rendimiento del trabajo y de los trabajadores, brindar bienestar y aclarar el trabajo a desempeñar. Para concluir a todo ello podemos notar que para la planeación estratégica RR.HH. Mypes nos es un tema de investigación profundo ya que debemos notar seguir una serie de pasos para poder lograr aquel objetivo ya trazado por las personas que desean lograr un crecimiento de la empresa en este caso librería. Por tanto, planteamos el siguiente enunciado del Problema: ¿Cómo se caracteriza el planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019?; como problemas específicos se plantearon: 1. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?; 2. ¿Cuáles son las características del planeamiento estratégico de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?; y, ¿Cómo se aplica el planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?

Como objetivo general se planteó: Determinar las características del planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019, y para reforzar este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019;
2. Determinar las características del planeamiento estratégico de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; y,
3. Describir el planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019.

Este trabajo se justifica a nivel teórico, porque busca identificar la manera en la que afecta a la librería, es donde estos problemas que comienzan a tener relevancia al momento de emprender, viendo de qué manera afecta la gestión de calidad en el planeamiento estratégico en el rubro de los recursos humanos. A nivel práctico analizar la manera en la que afecta para el desarrollo y crecimiento de la librería; información precisa, clara y objetiva de la incidencia que tiene la utilización de describir la manera de las relaciones entre los empleados. A nivel metodológico el

conocer sus fortalezas, debilidades de la librería para diagnosticar el desarrollo de la competitividad y dar solución al problema que vivencia día a día.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales.**

Álvarez & Estrada (2019) en su investigación titulada *Propuesta de un Plan estratégico para la empresa PRODHEL S.A. ubicada en la parroquia Colinas Del Valle – Cantón Quito – Pichincha – Ecuador* se propuso como objetivo general diseñar la propuesta de un plan estratégico para la empresa Productora y Comercializadora PRODHEL S.A. ubicada en la parroquia Colinas Del Valle-Cantón, Quito –Pichincha-Ecuador, periodo 2018 – 2023. La metodología utilizada fue de tipo deductivo, analítico, sintético, y estadístico. Las técnicas utilizadas para recolección de datos fueron: la observación directa y la entrevista. Obtuvo como resultados: la empresa tiene definidas su misión y su visión, además también su filosofía corporativa. Entre los principios que practica el personal son: la innovación, la calidad, la eficacia, la eficiencia en procesos, la comunicación, la orientación al cliente, el trabajo en equipo, y la mejora continua. Finalmente concluye que, la propuesta de un plan estratégico ayudará a los directivos de la empresa PRODHEL S.A., a tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Trujillo (2018) su tesis titulada *Gestión de la Calidad bajo el enfoque del Marketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Satipo, año 2017* tuvo como objetivo principal determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque del Marketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Satipo, año 2017. Desarrolló la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional simple. Aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados:

Respecto al propietario: Edad, de 29 a 39 años (66,7%); existe presencia de ambos géneros, masculino (55,6%); la mayoría no tiene instrucción académica, son “empíricos” (66.7%). Respecto a la empresa: todas las mypes de la investigación están formalizadas, tienen entre “1 a 4 colaboradores” (66,7%) y no están registrados en planilla. La administración no sigue un plan de gestión de calidad (77,8%), tampoco han definido la Misión y Visión. Respecto al Marketing: el 66,7% no se capacitó en marketing y tampoco cuentan con un plan de marketing. El 55,6% de las MYPES no ha realizado un estudio situacional FOD. Finalmente, el 66,7% considera que las estrategias del marketing si contribuyen al posicionamiento de las mypes.

### **Nacionales.**

Romero (2019) en su investigación titulada “*Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro librería, Urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015*” tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote ,2015. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra 7 de una población de 10 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniendo los siguientes resultados: Respecto a las Mypes: El 60% tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% su empresa se creó para generar ganancia. Respecto a la capacitación: El 70% si se ha capacitado en los últimos años, el 80% se ha elevado la eficiencia del personal: El 60% conoce el termino gestión de calidad, el 100% conoce técnicas modernas de gestión de calidad, el 70% utiliza técnicas para medir el

rendimiento de su personal. Finalmente concluye que, las mypes utilizan técnicas de gestión de calidad lo que les permite competir con empresas más grandes.

Ruiz (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, distrito de Nuevo Chimbote, 2017*, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina en el distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 60 mypes, tomando a 40 como muestra. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta. Obtuvo como resultados los siguientes: el 67.5% de representantes fueron mujeres y tienen entre 31 a 50 años, el 40% fueron universitarios, el 75% fueron creadas para obtener ganancias, el 65% del personal tiene poca iniciativa, el 100% consideró que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Finalmente concluye que, la gestión de calidad mejora el rendimiento de los trabajadores, y fundamentan que la técnica de capacitación es una inversión.

Domingo & Romero (2016) en su estudio titulado *“Plan estratégico de librerías Crisol para el periodo 2015-2019”* tuvo objetivo general: Desarrollar un plan estratégico de Librerías Crisol S.A.C. que permita consolidar a la empresa como líder en el sector minorista de libros. Desarrolló la metodología de tipo descriptiva, y como técnica aplicó el análisis documentario. Los resultados más importantes que obtuvo fueron: el perfil del personal de librerías Crisol es alegre, servicial, empático, paciente y ser de ayuda para los clientes, debe tener capacitación inicial y de

inducción; de dos semanas cada una. Además, como objetivos del planeamiento del recurso humanos se afirma que son los siguientes: tener una empresa organizada y predispuesta al cambio, busca potenciar al colaborador empoderándolo y capacitándolo, crear el mejor clima laboral, medir para mejorar, y dar espacios seguros de trabajo. Finalmente concluye que, el rápido incremento de tiendas a nivel nacional y la consecuente contratación de trabajadores hace que la empresa se ubique en un ciclo de desarrollo de su cultura corporativa que necesita afianzarse con procedimientos y controles que aseguren un estándar del servicio, abastecimiento y adecuada organización operativa.

### **Regionales.**

Rosso (2019) en su tesis titulada: *Gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017*, el objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia de Santa, 2017. Su investigación tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo. La población estuvo conformada de 20 mypes. La técnica aplicada en la recolección de datos fue la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 62,5% tuvo entre 31 a 50 años de edad y son mujeres, el 50% tenía educación superior no universitaria, el 87.5% tiene más de 7 años en el mercado, el 81,3% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 43.7% ha sido creada para obtener ganancias, en el 68.7% no se capacitan, el 68.7% consideró como una inversión la

capacitación. Finalmente concluye que, la mayoría demuestra tener nociones en gestión de calidad y consideran importante la capacitación.

Pérez (2018) presentó su tesis de título: *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro librería bazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, año 2018*; en la cual se formula las siguientes interrogantes: ¿El conocimiento del marketing a las mypes del sector comercial, rubro librería bazar, del distrito de Mazamari y mejorar sus niveles de ventas? El objetivo general fue: Investigar el nivel de gestión de las mypes del sector comercial, rubro librería bazar del distrito de Mazamari, provincia de Satipo y la práctica de estrategias de neuromarketing. El tipo de metodología fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. En la recolección de datos se utilizó la encuesta. Obteniendo como resultados los siguientes: 175,5% de representantes tuvo entre 41 a 50 años, el 66.7% son mujeres, y el 50% no cuenta con estudios superiores. El 83.3% emplea de 1 a 3 colaboradores, el 41.7% se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua. Concluye que, el desconocimiento es la principal barrera para utilizar el neuromarketing.

(Valdiviezo, 2018) en su investigación titulada “*Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Calleria, año 2018*” tuvo como objetivo general: determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Calleria, año 2018. La cual fue desarrollada mediante la metodología de una investigación tipo descriptivo simple, no experimental, transversal; además, se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas, por otro lado, la población estuvo compuesta por 12 Mypes del sector comercial, dentro del

rubro de librerías, donde se aplicó las encuestas a los respectivos dueños de cada Mypes que colaboraron en la investigación. El análisis y procesamientos de los datos se realizaron a través del programa informático Excel 2016, seguidamente, también se utilizó para la realización de tablas y graficas porcentuales, de los cuales sirvió como apoyó para la realización de los resultados y el posterior análisis de los resultados obtenidos.

### **Locales.**

Crisanto (2017) presentó su tesis titulada “*Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado Modelo de Piura, año 2015*”, en la cual se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la capacitación y del desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado Modelo de Piura, año 2015? Por tanto, se propuso como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y del desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado Modelo de Piura, año 2015. La metodología que utilizó fue la de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 6 propietarios y 50 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Entre los resultados obtenidos fueron: el 50% existe continuidad en las capacitaciones, el 100% considera a la capacitación como inversión, el 66.67% no hay personal especializado, el 80% recibe cursos de inducción, el 94% se desarrolla el trabajo en equipo, el 82% ha logrado los objetivos trazados. Finalmente concluye que, las formas o tipos de evaluación del desempeño laboral que se implanta en las mype con incidentes críticos y listas de verificación, las que se realizan de manera muy simplificada y empírica.

Suárez (2018) en su tesis titulada *“Caracterización del capital humano y la competitividad en las mype comerciales, rubro librerías de Piura centro, año 2018”* se plantea como problema ¿qué características tiene el capital humano en las MYPE rubro librerías centro de la ciudad de Piura, año 2018?, ante lo cual se propuso como objetivo general: Determinar las características en las MYPE, rubro librerías del centro de la ciudad de Piura, año 2018. Para lo cual desarrolló la metodología de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por las mype del rubro librerías. En la recolección de datos utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obtuvo como resultados: al 100% de clientes les parece importante que tomen en cuenta sus ideas, el 53% aplican metas, el 67% capacita de forma permanente sobre los productos, el 60% capacita de forma anual, el 47% la capacitación influye en el desempeño laboral, el 60% recibe el reconocimiento como incentivo. Finalmente concluye que, se toman en cuenta las nuevas ideas de los colaboradores, además se motiva al personal a través de incentivos.

Tume (2018) en su tesis titulada *“Caracterización de la capacitación y competitividad en las mype rubro librería – mercado modelo Piura, 2018”* se formuló la siguiente pregunta: Cuáles son las características que tiene la capacitación y competitividad de las mype, rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2018. Siendo el objetivo general: Determinar las características de la capacitación en la competitividad de las mype rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2018. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 06 mype y 23 clientes. En la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: el 60% ha sido capacitado, el 50% ha

sido capacitado cada seis meses, el 70% no es capacitado para resolver problemas complejos. El 62% consideró que el personal ofrece una atención rápida. Concluyó que, la importancia de la capacitación que en las mype de rubro librería en el mercado Modelo de Piura se identificó resolver problemas complejos; la calidad del trabajo, por la capacitación de personal.

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

### **Gestión de calidad**

Para determinar la definición del término “Gestión de calidad” es necesario primero comprender de lo que se trata la calidad, respecto del cual muchos autores han aportado. (Novillo, Parra, Ramón & López, 2017) nos dice que, en un principio la calidad se presentó como aquella necesidad relacionada al producto, en cuyo proceso de producción se procuraba la reducción del costo, y la producción uniforme y con estándares predeterminados, sin embargo, con el paso de los años su significancia alcanza el nivel de competitividad dentro de la economía de una nación. Respecto a la palabra “gestión” (Huergo 2016) dice que trata de una concepción y una práctica relacionada con el poder, de la administración y la circulación del mismo y de las maneras de estructurar hegemonías y consensos dentro de una empresa o cualquier otra organización (...) Asimismo, ya enfocándose en la acción de gestionar indica que, la misma involucra a toda la empresa en sus relaciones inmediatas, en la coordinación interna, en las formas de establecer o frustrar los lazos de trabajo, comunidades de trabajo, selección de medios, y en el pliego de opciones adoptadas en el momento de actuar con otras instituciones.

Ya introduciéndonos en el término “gestión de calidad” se tiene el aporte de (Heras, 2018) quien lo define como filosofía de gestión centrada en la calidad, con

base en la participación de los elementos que conforman la empresa, y cuyos esfuerzos están orientados a la satisfacción del cliente, y en simultaneo se maximiza la eficiencia organizativa, de lo cual se obtienen beneficios para todos los miembros de la empresa y también del resto de la sociedad. (Udaondo, 2016) menciona sobre “gestión de calidad” como el conjunto de rutas a través de las cuales se logra la calidad, involucrándolo al proceso de gestión (...) por tanto, lo define como la manera en que la dirección planifica el futuro, establece programas, y ejerce control sobre lo que resulte de la función calidad orientadas a la mejora continua.

#### Dimensiones de la Gestión de calidad

Según (Udaondo, 2016) consta de 3 dimensiones:

- **Planificar.** Según (Udaondo, 2016) nos dice que constituye como mediador entre el futuro y el presente, ya que identifican los problemas existentes, visualizando la situación deseada, formulando los objetivos y acciones que conduzcan a la situación; constando con los siguientes indicadores:
  - Metas. Son aproximaciones de los logros trazados.
  - Políticas. Son formalidades para los objetivos trazados.
- **Desarrollar.** Según (Udaondo, 2016) nos dice que identifican el desarrollo empleado en las actividades a desarrollar teniendo en cuentas los objetivos trazados, estableciendo jerarquías para una mejor guía al desarrollar.
  - Desenvuelve. Interacción dentro del campo.
  - Establece. Determinar acciones al desarrollo de actividades.

- **Actuar.** Según (Udaondo, 2016) nos dice que actúan ante situaciones del desarrollo de las actividades, conduciendo a una mejora para las actividades.
  - Control de procedimientos. Supervisa el desarrollo dentro del campo
  - Mejora continua. Propone el plan de mejora sucesivo.

### **Principios de la Gestión de calidad.**

De acuerdo con lo que se establece en la (Norma ISO 9001, 2016) son 7 los principios de la gestión de calidad:

- a) Enfoque al cliente:** Las organizaciones tienen en claro que dependen del cliente, por ello deben de entender las necesidades actuales y futuras de los mismos para satisfacerlos, incluso excediendo a sus expectativas. El cliente significa ganancias y generación de trabajo en las empresas (...) La disponibilidad de recursos orientados a cumplir con la satisfacción del cliente causa un alto nivel de eficiencia lo que es una ventaja para la organización.
- b) Liderazgo:** El líder establece la unidad de propósito y orientación de la empresa. Es la persona indicada para crear y mantener el ambiente interno adecuado, dentro del cual el personal pueda llegar a involucrarse del todo en el alcance de los objetivos y metas de la organización.
- c) Compromiso de las personas:** Es vital el compromiso de las personas, pues, aquellas representan a la parte más importante y hace posible que sus habilidades se utilicen para el beneficio de la organización. Es elemental que el personal participe para que se mantenga el funcionamiento de un sistema de gestión de calidad. Como ventajas que obtiene la organización de este

principio son: la motivación compromiso y conciencia de cada uno de sus colaboradores.

- d) Enfoque a procesos:** Al gestionar las actividades y recursos como un proceso se alcanza mayor eficiencia en los resultados logrados. Es necesario que la organización se estructure a través de procesos y marcando objetivos para cada uno de ellos. También se vuelve más fácil el control.
- e) Mejora:** Consiste en algo intangible que debe ser comprendida por la organización para darle el valor agregado respectivo, es decir, que la mejora sea permanente. Se dice que son al menos dos los tipos de mejora: la mejora originada por el avance tecnológico y, la mejora de todo el proceso productivo. De no existir una mejora continua no se podría dar garantía de un determinado nivel de calidad ni tomar las decisiones correctas, y mucho menos dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas.
- f) Toma de decisiones basados en la evidencia:** Toda decisión debe de estar basado en el análisis de datos y a partir de una información confiable. Como ventajas de este principio son: la empresa estaría conduciéndose por el camino correcto de la calidad, asimismo, estaría demostrando posibilidades y oportunidades sean dirigidas hacia su realización de manera eficaz.
- g) Gestión de las relaciones:** La relación mutuamente beneficiosa permite el aumento de la capacidad de todos con el fin de crear valor. A través de una gestión de relaciones eficiente, la empresa fomenta la creación de valor agregado, provocando un entendimiento exacto de las necesidades y expectativas de los clientes, logrando la reducción de tiempos, recursos y

costes, como también el incremento de la rentabilidad en los resultados (Sirvent, Gisbert & Pérez, 2017).

### **Aspectos de un Sistema de Gestión de calidad**

La Gestión de calidad abarca al menos tres aspectos: gestión y organización, documentación del sistema, y actividades operacionales.

**a) Gestión y organización:** Está definida por las siguientes actividades: política de calidad, organización, recursos, representante de la dirección en temas de calidad, revisión del sistema, auditorías internas, y formación.

**b) Documentación del sistema:** De acuerdo con la norma ISO 9000 se establece que el sistema de calidad específicamente debe ser documentado.

Por lo general se presenta en manuales y/o procedimientos escritos.

También puede presentarse en documentos de soporte informático que

permita agilizar su uso, accesibilidad y actualización. Se agrupa en los

siguientes: política de calidad, manual de calidad, procedimientos

documentados y los registros requeridos en la norma, instrucciones

técnicas, y registros o documentos que representen el aseguramiento de la

eficacia, planificación y control de los procesos (Cortés, 2017).

### **Planeamiento estratégico**

Al Planeamiento estratégico se le define como aquella herramienta de gestión en la cual se apoyan las decisiones que se toman dentro de una organización, en base al quehacer actual y a la senda que deben seguir en el futuro con el fin de adaptarse a los cambios y a las demandas impuestas por el mundo que les rodea; les permite alcanzar mayor eficiencia, calidad en los bienes y servicios que proveen, así como también se vuelven más eficaces (Presidencia del Consejo de Ministros, 2016, p.3).

Para Armijo (2017) el concepto de “planeamiento estratégico” data de mediados del siglo XX, considerándolo como una herramienta de la alta dirección de las organizaciones; dicho plan se vuelve en una guía del camino que seguirá la empresa orientada al logro de sus objetivos.

Por su parte (Escalante, E. & Escalante, C. 2016) señalan que el “planeamiento estratégico” es el punto de inicio del proceso de planificación de tu organización. En dicho proceso se identifican los fundamentos que guiarán a la empresa en el mediano y largo plazo el funcionamiento de una empresa u organización.

### **Pasos para crear un planeamiento estratégico.**

(Ortíz & Capo 2016) nos dice que por lo menos son diez (10) los pasos a seguir en la elaboración de un Planeamiento estratégico.

- **Primero paso:** Definir la visión y misión de la empresa: Dentro de este primer paso se definen los propósitos y metas, como también los valores. Las empresas por lo general tienen dos tipos de metas: las metas económicas y metas sociales, las mismas que se definen en la misión y visión.
- **Segundo paso:** Análisis externo: Muestra interés por la parte del entorno que de alguna manera influye en la empresa, siendo esta relevante en la definición de estrategia empresarial (...) permite evidenciar las influencias positivas que son llamadas también como oportunidades, o, las negativas también llamadas como amenazas.
- **Tercer paso:** Análisis Interno: El propósito de este análisis es el de hallar la situación de la empresa y la estrategia que maneja en la actualidad frente a la competencia, asimismo, el de someter a evaluación las capacidades y

recursos de la empresa, a través de lo cual pueda conocer cuáles son los puntos fuertes y débiles de la misma. Los beneficios son: maximiza las fortalezas y minimiza las debilidades.

- **Cuarto paso:** Análisis DAFO: Es el resumen de todo el análisis estratégico, tanto interno como externo, en el cual se representan los puntos fuertes y débiles de la empresa, asimismo, las amenazas y oportunidades de la empresa. Es el análisis cualitativo, el cual comprende los aspectos más relevantes de cada factor.
- **Quinto paso:** Matriz DAFO: Es aquella manera de formular estrategias partiendo de una posición estratégica de la empresa, es decir, de la información que se obtiene en el análisis estratégico elaborado en el paso anterior.
- **Sexto paso:** Segmentación de mercado: Es el proceso a través del cual la organización subdivide un mercado en subconjuntos de clientes en función de determinadas características que le son útiles. El fin de este paso es el de lograr a cada subconjunto con acciones específicas de mercadotecnia que le permitan lograr una ventaja competitiva.
- **Séptimo paso:** Targeting: Proviene de la definición clásica: “Marketing de segmentos”. Consiste en seleccionar uno o más segmentos. Consiste en la selección de uno o más segmentos de un mercado al que la empresa va a orientar su esfuerzo de marketing. Permite a las empresas orientar sus productos a consumidores específicos.
- **Octavo paso:** Posicionamiento: Lugar que ocupa la marca o la empresa en la mentalidad del consumidor en relación del resto de competidores. El

posicionamiento permite a la entidad una imagen propia en la mentalidad del consumidor, que le permitirá mostrarse diferente frente a la competencia. Es constituida a través de la comunicación activa de unos tributos, valores o beneficios distintivos al cliente previamente seleccionado.

- **Noveno paso.** Estrategia de segmentación y marketing mix: Luego de la segmentación del mercado, se analizan los perfiles, además, se decide sobre cuáles resultan ser más atractivos para la empresa; por lo tanto, se tiene que realizar un marketing mix para cada segmento elegido como mercado objetivo, que esté orientado a la satisfacción de las necesidades de los consumidores que la forman.
- **Décimo paso.** Plan de acción: Se refiere a la programación y descripción de todas las acciones necesarias por todas las variables de marketing y comerciales del modelo de empresa o negocio. Dichas variables deben al menos afectar a: políticas de producto, de precios, de distribución, y política de promoción (p.245).

#### **Componente del Proceso de planificación estratégica.**

(Armijo 2017) nos dice que son componentes del proceso de planificación estratégica los siguientes:

- **Misión:** Descripción de la razón de ser de la empresa u organización, en el cual se establece su quehacer institucional, los servicios y bienes que entrega, las principales funciones que la distinguen y la hacen diferente a otras instituciones (...) La misión debe contener: el propósito de la

organización, descripción de los productos o servicios que ofrece, el resultado que se espera.

- **Visión:** Se refiere al futuro que se desea de la organización, es decir, a cómo quiere que se le reconozca a la empresa. Representa los valores en los cuales ha de fundamentarse su accionar público.
- **Objetivos estratégicos:** Son aquellos logros que la organización espera concretar en un determinado plazo, para el cumplimiento de su misión con eficiencia y eficacia.
- **Estrategias y planes de acción:** Directrices que contribuyen en la elección de las acciones correctas para lograr las meras propuestas por la organización. Son una base para la toma de decisiones en relación de los planes de acción propuestos. Los planes de acción son de carácter operativo y se desarrollan a nivel de cada área de un determinado negocio (p.55).

### **Importancia de la planeación.**

(Torres 2017) recoge lo que decía Fayol, quien fue autor de la “Teoría clásica de la administración”, este importante personaje señalaba que, planear significa calcular el futuro y prepararlo; asegura que planear ya es obrar, por lo tanto, dicha acción merece una infinidad de oportunidades y formas de manifestarse, siendo su principal manifestación, el programa de acción.

### **Niveles de planeación.**

(Torres 2017) considera en la planeación los siguientes niveles:

- a) Global:** Aquella planeación formulada con el fin de alcanzar a todos los habitantes del planeta, como ejemplo: la planeación ambiental.

- b) Corporativo:** Planes para un conjunto de empresas orientados que todas las comprendidas cumplan los mismos fines.
- c) Negocio:** Es el diseño futuro que comprende a todas o a la mayoría de funciones de una organización o empresa.
- d) Funcional:** Esta planeación es llevada a cabo por los gerentes, de acuerdo a la función que les corresponde. Por ejemplo: los objetivos y estrategias que se establecen en el área de ventas.
- e) Operativo:** Hace referencia a la planeación de actividades a corto plazo, los que permiten el cumplimiento de la función.
- f) Individual:** Es la planeación de nuestra propia vida, es decir, definir lo que la persona que ser en el futuro.

### **Recurso humano.**

Según (Montoya, 2016) el ser humano se ha convertido en el elemento fundamental que da valor y uso a los demás recursos, lo que quiere decir que, el personal tiende a desarrollar competencias y habilidades que harán posible que la ventaja competitiva de la organización sea sostenida y perdure en el tiempo, permitiendo de esa manera que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano único en la empresa.

#### Dimensiones del Planeamiento Estratégico de Recursos Humanos.

Según (Montoya & Boyero 2016) consta de 4 dimensiones.

- **Diseño.** Según (Montoya & Boyero 2016) nos dice que es el modelo al implementar actividades de acuerdo al campo de trabajo.
  - Anuncia. Informar beneficios al desarrollo el trabajo.

- Plantea. Planifica reuniones u charlas capacitando e informando acerca del desarrollo.
- Emplea. Pone en práctica la información dada.
- **Implementación.** Según (Montoya & Boyero 2016) nos dice que añaden propuestas de mejora para un mejor funcionamiento.
  - Realiza. Son ejecuciones de los logros trazados, a corto, medio y largo plazo.
  - Enumeración. Son sucesiones de las actividades plasmadas.
  - Certifica. Es la verificación acerca del tipo de trabajo.
- **Monitoreo.** Según (Montoya & Boyero 2016) Inspecciona la realización de la planificación de mejorar del desarrollo dentro del trabajo
  - Verifica. Son corroboraciones de las propuestas de recursos humanos que se plantean para el desarrollo del trabajo.
- **Evaluación.** Según (Montoya & Boyero 2016) nos dice que califican el buen desempeño empleado por los microempresarios.
  - Califica. Es la valoración de acuerdo al desempeño.
  - Valoración de mejoras. Propuestas dadas para un mejor desarrollo.

### **Dirección estratégica de recursos humanos en la organización.**

(Montoya & Boyero 2016) indica que, se trata del conjunto de políticas, como las medidas que tienen como base el logro de la organización del recurso humano que llevará a cabo actividades con motivo del logro de la consecución de los objetivos y la misión de la organización.

En el direccionamiento estratégico del recurso humano intervienen los siguientes elementos:

- **Valor de los recursos:** Toda vez que son sustentables las estrategias y se han establecido las acciones para la reducción de los costos, generando así un valor diferenciador en el quehacer de los servicios y de la producción.
- **Lo humano como elemento único:** Debido a los conocimientos, habilidades y capacidades del personal, este se convierte en una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones, lo que le permite ser único y sin muchas probabilidades de ser imitable.
- **Un recurso difícil de imitar:** Cada trabajador demuestra sus propias habilidades y adquiere competencias que lo vuelven único, y, para la empresa, significa un valor agregado.
- **Organización de los recursos:** Hace referencia al desarrollo de las tareas por los trabajadores, las mismas que constituyen una acción necesaria para generar métodos de trabajo eficaces en la empresa, evidenciándose de esa manera en las percepciones de los clientes.
- **Eficacia en la gestión de los recursos:** El trabajador debe llevar a cabo actividades lo suficientemente claras y eficaces, procurando que no se desperdicie valor, dando resultados óptimos tanto para la organización como para los colaboradores.
- **Fortalecimiento y desarrollo de los recursos:** Se deben fortalecer, madurar, y potencializar las habilidades de sus colaboradores (Montoya & Boyero, 2016).

Ahora bien, (Sandoval, 2017) nos dice que los objetivos perseguidos por el plan estratégico de Recursos humanos corresponden a la manera en que la empresa llevará a cabo la misión. Algunos de éstos son mejorar y motivar el personal de la

empresa; asegurar en un futuro la cualificación y cuantificación de la plantilla; desarrollar, formar y promocionar al personal actual, de acuerdo con las necesidades futuras de la empresa; mejorar el clima laboral y contribuir a maximizar el beneficio de la empresa

### **Importancia de la gestión de calidad en el planeamiento estratégico de recursos humanos.**

Se dice que es un principio de negocio o un proceso dinámico lo cual permite y que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Lo cual permita liderar un equipo y desempeñar su visión, misión y estrategias, todas las empresas hace uso de la información de ellos para identificar, fallas, fortalezas, debilidades y áreas de mejora; se da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes siempre y cuando sea necesario y ofrecer un valor global mayor a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, haciendo relevancia que sigue siendo el mismo: crear un servicio o producto de alto rendimiento y alta calidad la cual cumpla y supere las expectativas de los clientes tanto internos y externos y hasta forzar modificaciones en los planes, a fin de responder a las cambiantes circunstancias. (Sandoval, 2017)

### **2.3 Definición Conceptual.**

**Gestión de Calidad.** (Heras Iñaki, 2018) nos dice que son base en la participación de los elementos que conforman la empresa, y cuyos esfuerzos están orientados a la satisfacción del cliente.

**Micro y pequeñas empresas.** (Okpara, 2016) nos dice que contribuyen enormemente a la creación de empleo, la generación de ingresos y la reducción de la pobreza en economías emergentes

**Planeamiento estratégico.** (Armijo, 2017) nos dice que es una herramienta de la alta dirección de las organizaciones; dicho plan se vuelve en una guía del camino que seguirá la empresa orientada al logro de sus objetivos.

**Recursos Humanos.** (Montoya, 2016) nos dice el personal tiende a desarrollar competencias y habilidades que harán posible que la ventaja competitiva de la organización sea sostenida y perdure en el tiempo, permitiendo de esa manera que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano único en la empresa.

### **III. Hipótesis**

#### **Hipótesis General.**

El planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019; se caracteriza por su ineficacia.

#### **Hipótesis Específica.**

1. Las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; son ineficientes.
2. Las características del planeamiento estratégico de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; son negativas.

3. El planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; se aplica de manera incorrecta.

### 3.1. Variables

**Gestión de calidad.** Evaluar la gestión ejecutiva en cuanto a comunicación, autonomía y motivación para tener un ambiente armonioso en el trabajo.

**Planeamiento estratégico de Recursos Humanos.** Evaluar el desempeño laboral con respecto a la productividad eficiencia y eficacia que demuestren el beneficio de la empresa

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de la Investigación

Tuvo como tipo de investigación de nivel descriptivo, porque de acuerdo con Marroquín (2018) la investigación descriptiva, a la que se le conoce también como investigación estadística, consiste en describir las características y datos de fenómeno o población en estudio. Es decir, responde preguntas: qué, quién, dónde, cómo, y cuándo abordando todo lo referente a las características de mis variables y mi rubro (Gestión de calidad y Planeamiento estratégico de recursos humanos en las librerías), también se aplicó un diseño no experimental-descriptivo-correlacional, porque según Hernández (2019), la investigación no experimental: se realiza sin manipular variables deliberadamente, los sujetos son observados en un natural ambiente, teniendo como finalidad describir las variables de estudio, asimismo el nivel de investigación que se utilizó fue cuantitativa, porque cuantifica los datos y en general aplica alguna forma de análisis estadístico señalar, entre ciertas alternativas, usando

magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, su nivel de investigación, será descriptiva aplicativo, en la investigación de tipo descriptiva, llamadas también diagnósticas investigaciones, como parte buena lo que se estudia y escribe sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar una situación o fenómeno concreto en el cual indica rasgos más diferenciadores o peculiares. (Arturo, 2016) la metodología cuantitativa usualmente parte de teóricos cuerpos aceptados por la científica comunidad en base formulando hipótesis sobre esperadas relaciones entre variables haciendo parte del estudio del problema. Se realiza su constatación mediante la información cuantitativa recolectada mediante orientaciones por conceptos medibles empíricos, derivados a teóricos conceptos construyendo hipótesis conceptuales. El análisis de la recolectada información tiene por fin determinar el grado de significación de las previstas relaciones entre variables. El procedimiento que sigue es hipotético-deductivo en cual inicia formulando hipótesis derivadas de la teoría, continua con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de datos y la interpretación. Los datos empíricos constituyen la base para prueba de las hipótesis y modelos formulados teóricos por el investigador.

#### **4.2. Población y muestra.**

Mi población conforma por 15 micro y pequeñas empresas del sector comercio, del rubro librerías del distrito de Sullana y nuestra muestra estará conformada por 15 microempresarios del sector comercio, del rubro librerías del distrito de Sullana.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.

| Variable  |   |   |                |                           | Escala de Medición |
|---|---|---|----------------|---------------------------|--------------------|
| Denominación  | Definición conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones    | Indicadores               |                    |
| <b>Gestión de la Calidad</b>                        | Heras Iñaki (2018) con base en la participación de los elementos que conforman la empresa, y cuyos esfuerzos están orientados a la satisfacción del cliente.                                      | Evaluar la gestión ejecutiva en cuanto a comunicación, autonomía y motivación para tener un ambiente armonioso en el trabajo. | Planificar     | Metas                     | Nominal            |
|   |   |   |                | Políticas                 |                    |
|   |   |   | Desarrollar    | Desenvuelve               |                    |
|   |   |   |                | Establece                 |                    |
|   |   |   | Actuar         | Mejora continua           |                    |
|   |   |   |                | Control de procedimientos |                    |
| <b>Planeamiento estratégico de Recursos Humanos</b> | Armijo (2017) nos dice que es una herramienta de la alta dirección de las organizaciones; dicho plan se vuelve en una guía del camino que seguirá la empresa orientada al logro de sus objetivos. | Evaluar el desempeño laboral con respecto a la productividad eficiencia y eficacia que demuestren el beneficio de la empresa  | Diseño         | Anuncia                   | Nominal            |
|   |   |   |                | Plantea                   |                    |
|   |   |   |                | Emplea                    |                    |
|   |   |   | Implementación | Realiza                   |                    |
|   |   |   |                | Enumeración               |                    |
|   |   |   |                | Certifica                 |                    |
|   |   |   | Monitoreo      | Verifica                  |                    |
|   |   |   | Evaluación     | Califica                  |                    |
| Valoración de mejoras                               |   |   |                |                           |                    |

Fuente: Estimaciones propias.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Teniendo en cuenta el diseño de la investigación, así como los objetivos de la misma se considera como técnica para la recolección de datos a la encuesta. Pobeá (2016) señala que la encuesta es aquella técnica utilizada en la recolección de datos a través de la aplicación de un cuestionario a una determinada muestra de personas. Mediante la aplicación de encuestas es posible conocer las opiniones y comportamientos de las personas. Asimismo, como instrumento, en la presente investigación se utilizará el cuestionario.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis estadístico de los datos se emplearán encuestas las cuales serán plasmadas en el Word.

#### 4.6. Matriz de consistencia:

| Problemas de la investigación   | Objetivos de la investigación  | Hipótesis  | Variables                       | Metodología  |
|---|--|--|---------------------------------|--|
| <p><b>Problema General.</b><br/>¿Cómo se caracteriza el planeamiento de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019?</p>   | <p><b>Objetivo General.</b><br/>Determinar las características del planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019.</p>   | <p><b>Hipótesis General.</b><br/>El planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019; se caracteriza por su ineficacia.</p>  | <p>Planeamiento Estratégico</p> | <p><b>Tipo</b><br/>Cuantitativo</p>  |
| <p><b>Problemas Específicos:</b><br/>1. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?<br/><br/>2. ¿Cuáles son las características del Planeamiento estratégico de los recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?<br/><br/>3. ¿Cómo se aplica el planeamiento estratégico del recurso humano como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019?</p> | <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>1. Identificar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019.<br/><br/>2. Determinar las características del planeamiento estratégico de los recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019.<br/><br/>3. Describir el planeamiento estratégico del recurso humano como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas.</b><br/>1. Las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; son ineficientes.<br/><br/>2. Las características del planeamiento estratégico de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; son negativas.<br/><br/>3. El planeamiento estratégico del recurso humano como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019; se aplica de manera incorrecta.</p> | <p>Gestión de calidad.</p>      | <p><b>Nivel</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental.<br/>Transversal descriptivo.</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>15 librerías y 15 microempresarios</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario de 25 preguntas</p> |

Fuente. Elaboración propia.

#### 4.7. Principios éticos:

Se considerarán los siguientes principios éticos.

- **Principio de protección a las personas.** Al momento de la investigación se ejecutó la encuesta donde se informó y aplicó a los microempresarios, lo cual se les pidió con respeto y amabilidad que tengan la voluntad de responder al cuestionario brindado. Además, se reservó absoluta confidencialidad de la información recibida de los encuestados.
- **Principio de beneficencia no maleficencia.** Se considera la seguridad del bienestar de los microempresarios realizando totalmente la encuesta, sin causarles algún daño, ya que se le informa de qué trata el tema de la investigación sin presentar mala fe en el daño a su persona, respondiendo a las reglas generales: no causar daño, disminuir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Principio de Justicia.** Se aplicó de una manera justa hacia los microempresarios, cumpliendo con lo requerido en la investigación, sin manejar su información para otros fines que los perjudiquen o que los involucren injustamente por la mala influencia que se pueda realizar con esta información.
- **Principio integridad científica:** En este principio existió una conducta responsable en la investigación asegurando la integridad de la persona encuestada(dueño) en su práctica el método científico demostrado en la investigación teniendo en cuenta tanto en lo personal y su empresa.
- **Principio de Libre participación y derecho a estar informado.** Los microempresarios que participaron en la presente investigación lo hicieron voluntariamente, siendo muy bien informados, destacando la importancia que tiene su

participación en la encuesta formulada, respecto al propósito del estudio de gestión de calidad y planeamiento estratégico de recursos humanos.

- **Principio del Cuidado del Medio Ambiente y la Biodiversidad:** Se hicieron uso de las buenas prácticas ambientales., ya que se respetó la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, tomando medidas para evitar daños y planificando acciones para disminuir efectos adversos y maximizar beneficios; porque tomaré el punto de referencia para influir en el conocimiento del cuidado del medio ambiente.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados.

#### VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla N°01

01. ¿Conoce el término gestión de calidad?

| NIVEL DE RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------|----------|------------|
| SI                 | 6        | 40,0%      |
| NO                 | 9        | 60,0%      |
| Total              | 15       | 100,0%     |

*Fuente 01: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración: Investigador.*

Gráfico 01.

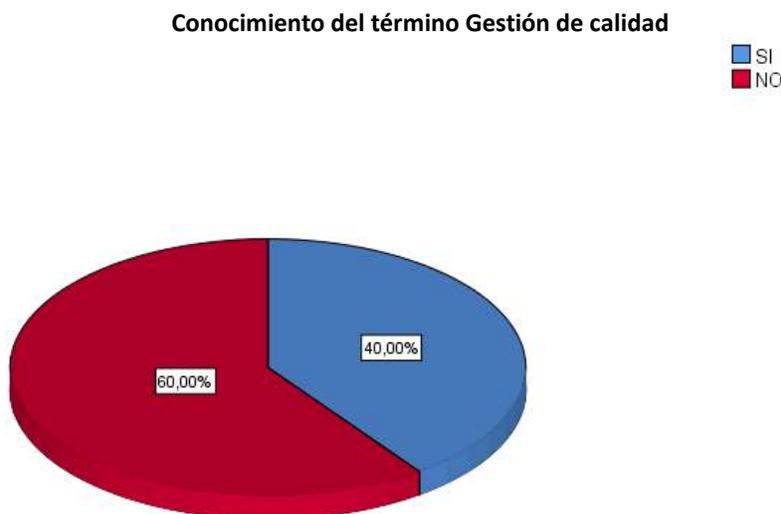


Figura 01. Gráfico del conocimiento del termino Gestión de calidad

Interpretación:

Según tabla n° 01 y gráfico n° 01 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 60% conoce sobre la Gestión de calidad, y el 40% no conoce.

**Tabla N°02**

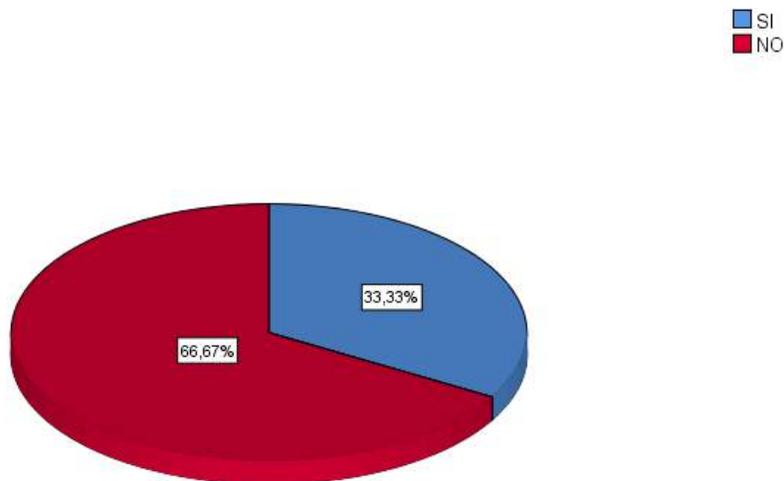
02. ¿Informa acerca de la gestión de calidad?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 5               | 33,3%             |
| NO                        | 10              | 66,7%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 02: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración: Investigador*

**Gráfico 02.**

**Informa sobre la Gestión de calidad**



*Figura 02. Grafico informa acerca de la gestión de calidad*

**Interpretación:**

Según tabla n° 02 y gráfico n° 02 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 66.67% no informa acerca de la gestión de calidad, mientras que el 33.33% si les informa.

**Tabla N°03**

03. ¿Planifica la gestión de calidad en su librería?

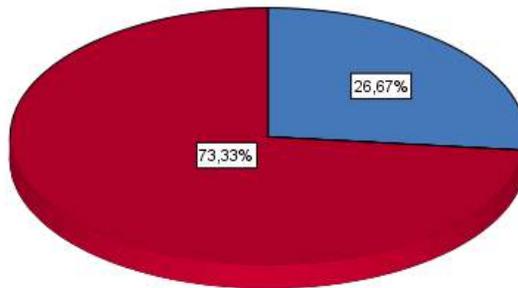
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 4               | 26,7%             |
| NO                        | 11              | 73,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 03: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 03.**

**Planifica la Gestión de calidad**



*Figura 03. Gráfico de la planificación de la Gestión de calidad*

**Interpretación:**

Según tabla n°03 y gráfico n°03 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 73.33% reconoce que en sus negocios no planifican la Gestión de calidad, por el contrario, el 26.67% afirma que sí planifican.

**Tabla N°04**

04. ¿Desarrolla procesos de actividades claros y precisos?

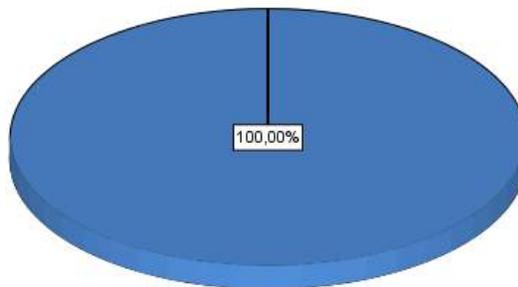
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 15              | 100,0%            |
| NO                        | -               | -                 |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 04: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración: Investigador*

**Gráfico 04.**

Desarrolla procesos de actividades claros y precisos

■ SI



*Figura 04. Gráfico de los procesos de actividades*

**Interpretación:**

Según tabla n° 04 y gráfico n° 04 se muestra que la totalidad de empresarios tienen claro y precisos los procesos de actividades.

**Tabla N°05**

05. ¿Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen su trabajo de manera eficiente?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 15              | 100,0%            |
| NO                        | -               | -                 |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 05: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 05.**



*Figura 05. Gráfico de la organización de actividades*

Interpretación:

Según tabla n° 05 y gráfico n° 05 se muestra que la totalidad de empresarios se organizan para el desarrollo de las actividades de sus colaboradores para que realicen su trabajo de manera eficiente

**Tabla N°06**

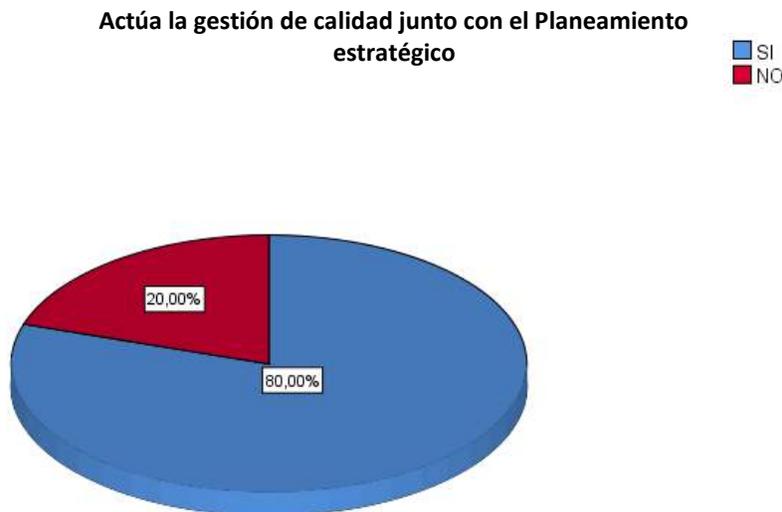
06. ¿Actúa la gestión de calidad junto con el Planeamiento estratégico de recursos humanos?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 12              | 80,0%             |
| NO                        | 3               | 20,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 06: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 06.**



*Figura 06. Gráfico de la gestión de calidad junto con el Planeamiento estratégico*

**Interpretación:**

Según tabla n° 06 y gráfico n° 06 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 80% afirma que la gestión de calidad actúa junto con el Planeamiento estratégico de recursos humanos, sin embargo, el 20% responde en negativo.

## VARIABLE PLANEMAIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS

**Tabla N°07**

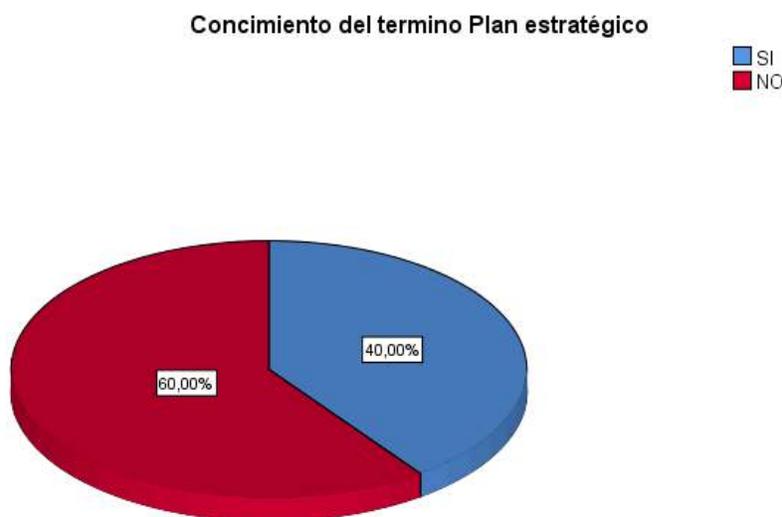
07. ¿Conoce el término plan estratégico?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 6               | 40,0%             |
| NO                        | 9               | 60,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 07: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 07.**



*Figura 07. Gráfico del conocimiento del termino Plan estratégico*

**Interpretación:**

Según tabla n° 07 y gráfico n° 07 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 60% conoce sobre el Plan Estratégico, y el 40% no conoce.

**Tabla N°08**

08. ¿Diseña estrategias que se utilizan en la empresa?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 5               | 33,3%             |
| NO                        | 10              | 66,7%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 08: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 08.**



*Figura 08. Grafico del personal que conoce de las estrategias utilizadas por la empresa*

**Interpretación:**

Según tabla n° 08 y gráfico n° 08 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 66.67% de su personal no conoce de las estrategias que utiliza el negocio, mientras que el 33.33% si conoce.

**Tabla N°09**

09. ¿El personal conoce la visión y misión de la empresa?

| NIVEL DE RESPUESTAS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|----------|------------|
| SI                  | 9        | 60,0%      |
| NO                  | 6        | 40,0%      |
| Total               | 15       | 100,0%     |

*Fuente 09: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 09.**



*Figura 09. Gráfico del personal que conoce la visión y misión de la empresa*

Interpretación:

Según tabla n° 09 y gráfico n° 09 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 60% de su personal conoce la misión y visión de la empresa, sin embargo, el 40% no conoce.

**Tabla N°10**

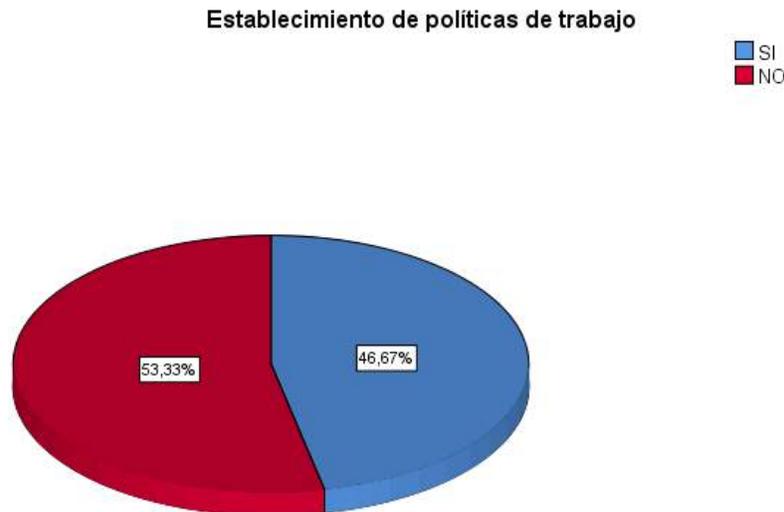
10. ¿Se han establecido políticas de trabajo?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 7               | 46,7%             |
| NO                        | 8               | 53,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 10: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 10.**



*Figura 10. Gráfico del establecimiento de políticas de trabajo*

**Interpretación:**

Según tabla n° 10 y gráfico n° 10 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 53.33% responde que en sus negocios no se ha establecido una política de trabajo, mientras que en el 46.67% sí se han establecido políticas de trabajo.

**Tabla N°11**

11. ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 15              | 100,0%            |
| NO                        | -               | -                 |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 11: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 11.**



*Figura 11. Gráfico del objetivo de la empresa*

Interpretación:

Según tabla n° 11 y gráfico n° 11 se muestra que la totalidad de empresarios tienen claro el objetivo para la cual ha sido creado su negocio.

**Tabla N°12**

12. ¿Manejan un manual de organización y funciones?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 4               | 26,7%             |
| NO                        | 11              | 73,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 12: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 12.**



*Figura 12. Gráfico del manual de Organización y funciones*

Interpretación:

Según tabla n° 12 y gráfico n° 12 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 73.33% reconoce que en sus negocios no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), por el contrario, el 26.67% afirma que sí se maneja dicho documento administrativo.

**Tabla N°13**

13. ¿Se le hace fácil reconocer los niveles de jerarquía que existen en la empresa?

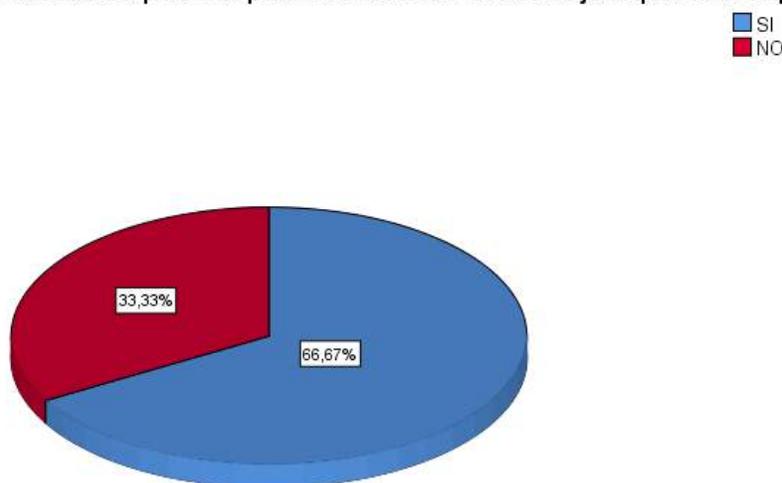
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 10              | 66,7%             |
| NO                        | 5               | 33,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 13: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 13.**

**Facilidad del personal para reconocer los niveles de jerarquía en la empresa**



*Figura 13. Gráfico de la facilidad de los trabajadores para reconocer los niveles de jerarquía*

**Interpretación:**

Según tabla n° 13 y gráfico n° 13 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 66.67% responde que el personal de su empresa reconoce fácilmente los niveles de jerarquía, mientras que el 33.33% no lo considera de la misma manera.

**Tabla N°14**

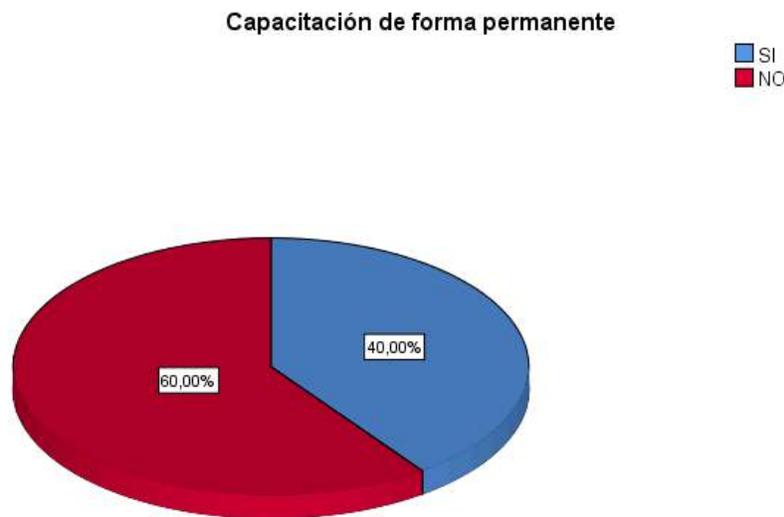
14. ¿Implementan capacitaciones de forma permanente?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 6               | 40,0%             |
| NO                        | 9               | 60,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 14: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 14.**



*Figura 14. Gráfico de la capacitación de forma permanente.*

Interpretación:

Según tabla n° 14 y gráfico n° 14 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 60% indica que no se capacita de forma permanente al personal, lo que si se da en al menos el 40%.

**Tabla N°15**

15. ¿Considera que el personal está distribuido de acuerdo a sus capacidades y habilidades?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 11              | 73,3%             |
| NO                        | 4               | 26,7%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 15: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 15.**



*Figura 15. Gráfico del personal distribuido de acuerdo a sus capacidades u habilidades*

**Interpretación:**

Según tabla n° 15 y gráfico n° 15 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 73.33% asegura que al personal se le distribuye de acuerdo a sus capacidades y habilidades, mientras que el 26.675 responde en negativo a la pregunta planteada.

**Tabla N°16**

16. ¿Usted conoce el análisis de las fortalezas del personal de su empresa?

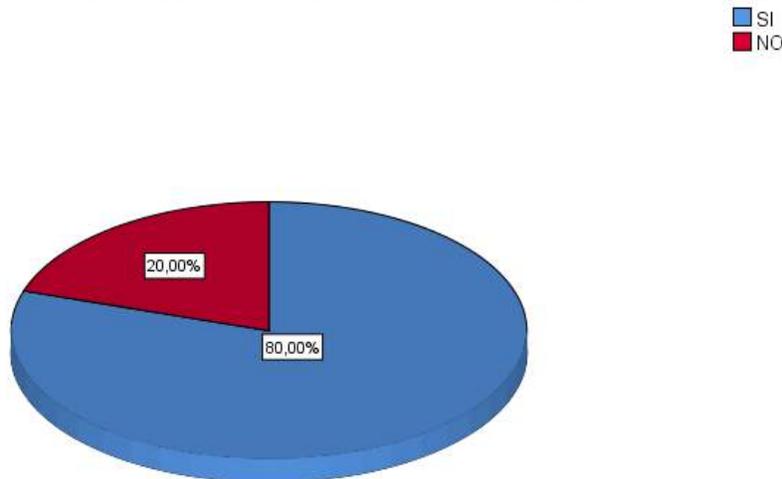
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 12              | 80,0%             |
| NO                        | 3               | 20,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 16: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 16.**

**Conocimiento del análisis de las fortalezas del personal de su empresa**



*Figura 16. Gráfico del conocimiento del análisis de las fortalezas del personal de su empresa*

**Interpretación:**

Según tabla n° 16 y gráfico n° 16 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 80% conoce del análisis de las fortalezas del personal que trabaja en su negocio, mientras que el 20% no lo conoce.

**Tabla N°17**

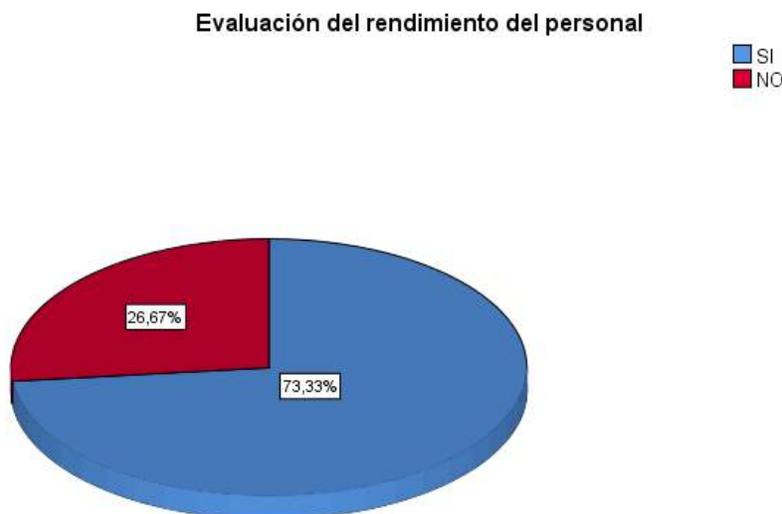
17. ¿Se evalúa el rendimiento del personal?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 11              | 73,3%             |
| NO                        | 4               | 26,7%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 17: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 17.**



*Figura 17. Gráfico de la evaluación del rendimiento del personal*

**Interpretación:**

Según tabla n° 17 y gráfico n° 17 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 73.3% evalúa el rendimiento del personal, sin embargo, en el 26.67% no lleva a cabo dicha práctica.

**Tabla N°18**

18. ¿Se rota al personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados?

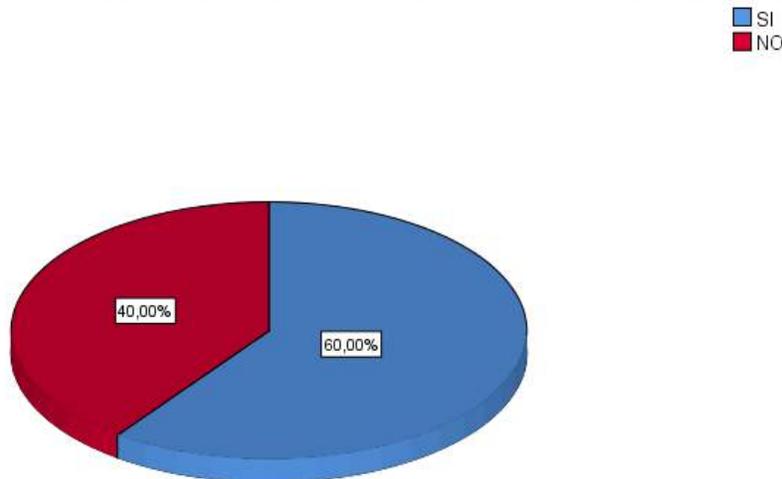
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 9               | 60,0%             |
| NO                        | 6               | 40,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 18: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 18.**

**Rotación del personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados**



*Figura 18. Rotación del personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados*

**Interpretación:**

Según tabla n° 18 y gráfico n° 18 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 60% acostumbra a rotar al personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados, mientras que el 40% no rota a su personal.

**Tabla N°19**

19. ¿Utiliza usted estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los trabajadores?

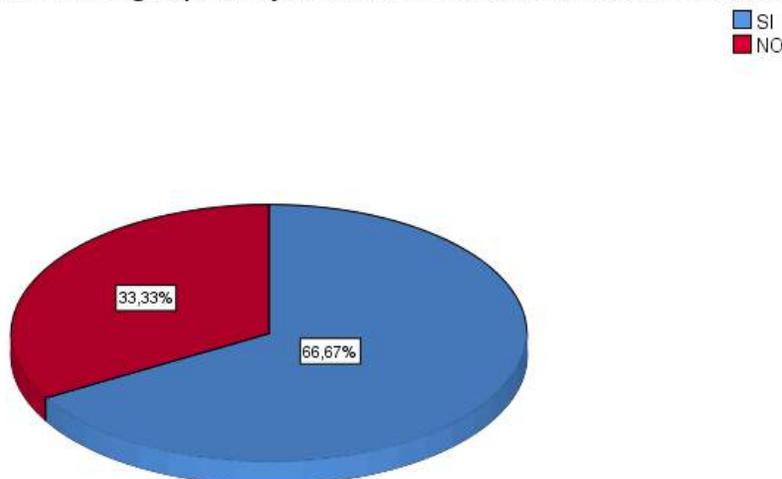
| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 10              | 66,7%             |
| NO                        | 5               | 33,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 19: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 19.**

Uso de estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los trabajadores



*Figura 19. Gráfico del uso de estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los trabajadores.*

**Interpretación:**

Según tabla n° 19 y gráfico n° 19 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 66.67% hace uso de estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los trabajadores, mientras que el 33.33% no utiliza estrategias.

**Tabla N°20**

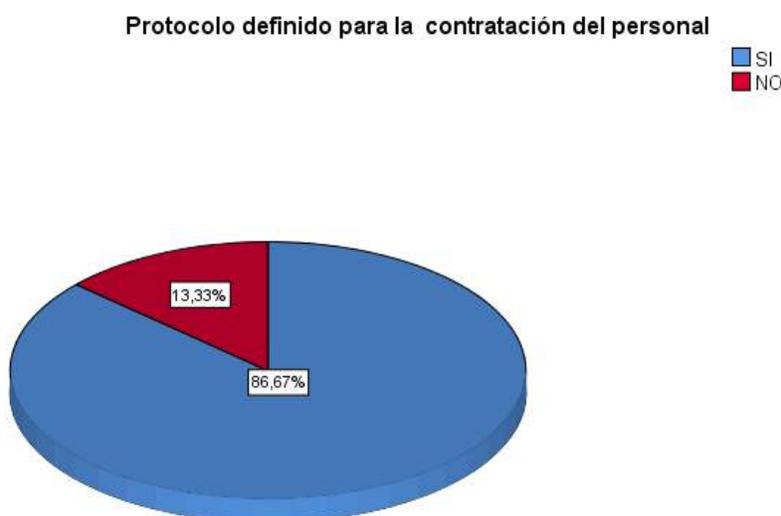
20. ¿Existe un protocolo definido para la contratación del personal?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 13              | 86,7%             |
| NO                        | 2               | 13,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 20: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 20**



*Figura 20. Gráfico del protocolo para la contratación del personal*

**Interpretación:**

Según tabla n° 20 y gráfico n° 20 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 86.67% ha definido un protocolo para la contratación de personal, mientras que el 13.33% responde en negativo.

**Tabla N°21**

21. ¿Planifica sus actividades dentro de la empresa?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 11              | 73,3%             |
| NO                        | 4               | 26,7%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

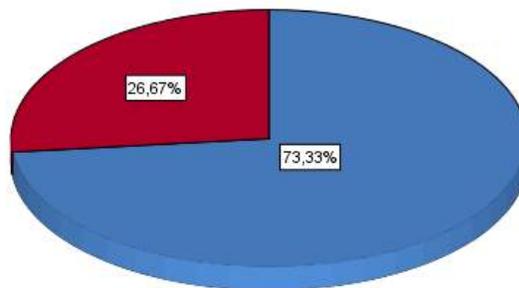
*Fuente 21: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 21.**

**Planifica sus actividades**

SI  
NO



*Figura 21. Gráfico de la planificación de actividades del propietario*

**Interpretación:**

Según tabla n° 21 y gráfico n° 21 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 73.335 planifica sus actividades a desarrollar, mientras que el 26.675 no planifica.

**Tabla N°22**

22. ¿Se le brindan todas las facilidades para el desempeño de sus labores?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 15              | 100,0%            |
| NO                        | -               | -                 |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 22: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 22.**



*Figura 22. Gráfico de facilidades que se brinda al personal para el desempeño de sus labores*

**Interpretación:**

Según tabla n° 22 y gráfico n° 22 se muestra que la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana asegura que brinda facilidades al personal para que puedan desempeñar sus labores.

**Tabla N°23**

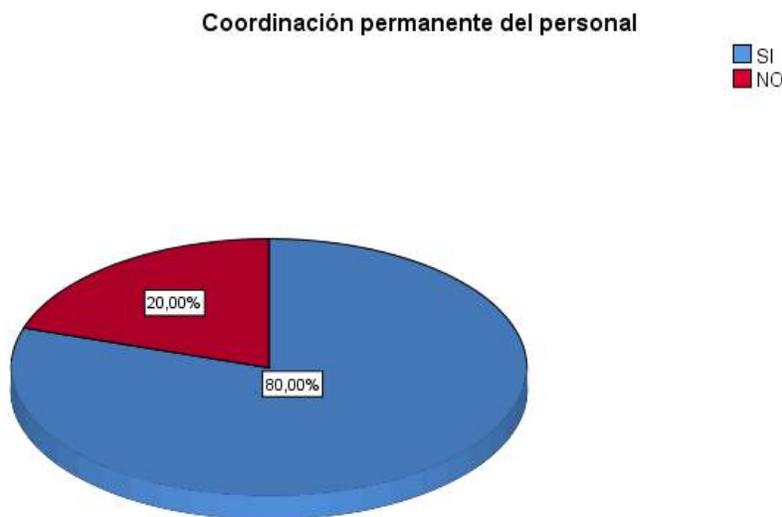
23. ¿Existe la coordinación permanente del personal para la realización de actividades?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 12              | 80,0%             |
| NO                        | 3               | 20,0%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 23: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 23.**



*Figura 23. Gráfico de la coordinación permanente del personal*

**Interpretación:**

Según tabla n° 23 y gráfico n° 23 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 80% afirma que el personal en su negocio coordina de forma permanente, sin embargo, el 20% responde en negativo frente a la pregunta planteada.

**Tabla N°24**

24. ¿Usted planifica las actividades o tareas de los trabajadores en base a la situación actual de la empresa?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 7               | 46,7%             |
| NO                        | 8               | 53,3%             |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 24: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 24.**



*Figura 24. Gráfico del gerente como la persona que planifica las actividades de los trabajadores*

**Interpretación:**

Según tabla n° 24 y gráfico n° 24 se muestra que de la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana, el 53.33% reconoce que no es el gerente quien planifica las actividades de los trabajadores, mientras que el 46.67% si se encarga de la planificación.

**Tabla N°25**

25. ¿Considera usted que la planificación estratégica del recurso humano es importante para la gestión del personal?

| <b>NIVEL DE RESPUESTA</b> | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| SI                        | 15              | 100,0%            |
| NO                        | -               | -                 |
| Total                     | 15              | 100,0%            |

*Fuente 25: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.*

*Elaboración: Investigador*

**Gráfico 25.**



*Figura 25. Gráfico de la importancia de la planificación del recurso humano*

**Interpretación:**

Según tabla n° 25 y gráfico n° 25 se muestra que la totalidad de microempresarios del sector comercio rubro librerías del distrito de Sullana considera como importante la planificación estratégica del recurso humano.

**TABLA 01:** Característica de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito Sullana - 2019.

| Datos Generales                              | Número | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| <b>CONOCIMIENTO DEL TÉRMINO</b>              |        |            |
| <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>                    |        |            |
| Si   | 6      | 40,0       |
| No   | 9      | 60,0       |
| Total  | 15     | 100,0      |
| <b>INFORMA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>   |        |            |
| Si   | 5      | 33,3       |
| No   | 10     | 66,7       |
| Total  | 15     | 100,0      |
| <b>PLANIFICA LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>       |        |            |
| Si   | 4      | 26,7       |
| No   | 11     | 73,3       |
| Total  | 15     | 100,0      |
| <b>DESAROLLA PROCESOS Y</b>                  |        |            |
| <b>ACTIVIDADES CLAROS Y CONCISOS</b>         |        |            |
| Si   | 15     | 100,0      |
| No   |        |            |
| Total  |        |            |
| <b>ORGANIZA ACTIVIDAD PARA</b>               |        |            |
| <b>TRABAJAR EFICIENTEMENTE</b>               |        |            |
| Si   | 15     | 100,0      |
| No   |        |            |
| Total  |        |            |
| <b>ACTÚA LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>           |        |            |
| <b>JUNTO CON EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO</b> |        |            |
| Si   | 12     | 80,0       |
| No   | 3      | 20,0       |
| Total  | 15     | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías, Sullana - 2019.

**TABLA 02:** Características del planeamiento estratégico de los recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, del distrito de Sullana, 2019.

| Datos Generales   | Número | Porcentaje |
|---|--------|------------|
| <b>CONOCIMIENTO DEL TERMINO PLAN ESTRETÉGICO</b>                    |        |            |
| Si  | 6      | 40,0       |
| No  | 9      | 60,0       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>PERSONAL CONOCE DE LAS ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LA EMPRESA</b> |        |            |
| Si  | 5      | 33,3       |
| No  | 10     | 66,7       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>PERSONAL CONOCE DE LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA</b>          |        |            |
| Si  | 9      | 60,0       |
| No  | 6      | 40,0       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS DE TRABAJO</b>                      |        |            |
| Si  | 7      | 46,7       |
| No  | 8      | 53,3       |
| Total   | 15     | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías, Sullana - 2019.

**TABLA 03:** Características del planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito Sullana - 2019.

| Datos Generales   | Número | Porcentaje |
|---|--------|------------|
| <b>SE TIENE CLARO EL OBJETIVO DE LA EMPRESA</b>                                     |        |            |
| Si  | 15     | 100,0      |
| No  | 0      | 0,0        |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>MANEJO DE UNA MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>                             |        |            |
| Si  | 4      | 26,7       |
| No  | 11     | 73,3       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>FACILIDAD DEL PERSONAL PARA RECONOCER LOS NIVELES DE JERARQUÍA EN LA EMPRESA</b> |        |            |
| Si  | 10     | 66,7       |
| No  | 5      | 33,3       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>CAPACITACIÓN DE FORMA PERMANENTE</b>   |        |            |
| Si  | 6      | 40,0       |
| No  | 9      | 60,0       |
| Total   | 15     | 100,0      |
| <b>PERSONAL DISTRIBUIDO DE ACUERDO A SUS CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>              |        |            |
| Si  | 11     | 73,3       |
| No  | 4      | 26,7       |
| Total   | 15     | 100,0      |

---

CONOCIMIENTO DEL ANÁLISIS DE  
LAS FORTALEZAS DEL PERSONAL DE  
SU EMPRESA

---

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Si    | 12 | 80,0  |
| No    | 3  | 20,0  |
| Total | 15 | 100,0 |

---

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL  
PERSONAL

---

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Si    | 11 | 73,3  |
| No    | 4  | 26,7  |
| Total | 15 | 100,0 |

---

ROTACIÓN DEL PERSONAL CUANDO  
NO SE ESTÀN OBTENIENDO LOS  
RESULTADOS ESPERADOS

---

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Si    | 9  | 60,0  |
| No    | 6  | 40,0  |
| Total | 15 | 100,0 |

---

USO DE ESTRATÈGIAS PARA  
MEJORAR EL RENDIMIENTO DE  
LOS TRABAJADORES

---

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Si    | 10 | 66,7  |
| No    | 5  | 33,3  |
| Total | 15 | 100,0 |

---

PROTOCOLO DEFINIDO PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

---

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Si    | 13 | 86,7  |
| No    | 2  | 13,3  |
| Total | 15 | 100,0 |

---

| PLANIFICA SUS ACTIVIDADES                                       |    |       |
|---|----|-------|
| Si  | 11 | 73,3  |
| No  | 4  | 26,7  |
| Total   | 15 | 100,0 |
| FACILIDADES AL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES        |    |       |
| Si  | 15 | 100,0 |
| No  | 0  | 0,0   |
| Total   | 15 | 100,0 |
| COORDINACIÓN PERMANENTE DEL PERSONAL                            |    |       |
| Si  | 12 | 80,0  |
| No  | 3  | 20,0  |
| Total   | 15 | 100,0 |
| GERENTE ES QUIEN PLANIFICAS LAS ACTIVIDADES DE SUS TRABAJADORES |    |       |
| Si  | 7  | 46,7  |
| No  | 8  | 53,3  |
| Total   | 15 | 100,0 |
| IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO  |    |       |
| Si  | 15 | 100,0 |
| No  | 0  | 0,0   |
| Total   | 15 | 100,0 |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías, Sullana - 2019.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **O1. Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019.**

El 60% de gerentes de librerías del distrito de Sullana no conocen sobre el término “gestión de calidad” (Tabla n°01), es decir la mitad de estos negocios no están familiarizados con el tema que se desarrolla en el presente trabajo de investigación, el cual difiere con Romero (2019) ya que el 60% conoce el término de gestión de calidad.

Respecto a ello Udaondo (2017) menciona sobre “gestión de calidad” como el conjunto de rutas a través de las cuales se logra la calidad, involucrándolo al proceso de gestión

El 66,7% de gerentes de librerías del distrito de Sullana no informan sobre la Gestión de calidad (Tabla n°02), es decir, más de la mitad no informan acerca de la gestión de Calidad que bien Novillo, Parra, Ramón & López (2017) nos dice es importante informar ya que la calidad se presentó como una necesidad relacionada al producto, en cuyo proceso de producción se procuraba la reducción del costo, y la producción uniforme y con estándares predeterminados.

El 73,3% de gerentes de librerías del distrito de Sullana no planifica una gestión de calidad (tabla n°03), el cual concuerda con Trujillo (2018) ya que el 77,8% no sigue un plan de gestión de calidad; sin embargo, Sirvent, Gisbert & Pérez (2017) menciona que es indispensable cumplir con un plan de gestión de calidad con el propósito de satisfacer al cliente causando un alto nivel de eficiencia lo que es una ventaja para la organización.

El 100% de los gerentes de librerías del distrito de Sullana si organizan actividades para trabajar de una manera eficiente (tabla n°05), lo cual concuerda con Ruiz (2019) ya que el 100% consideró que la gestión de calidad mejora el rendimiento.

El 80% de los gerentes de librerías del distrito de Sullana si actúa la gestión de calidad junto con el planeamiento estratégico de recursos humano (tabla n°06); lo cual Alvarez & Estrada (2019) nos dice que la empresa tiene definidas su misión y su visión, además también su filosofía corporativa. Entre los principios que practica el personal son: la innovación, la calidad, la eficacia, la eficiencia en procesos, la comunicación, la orientación al cliente, el trabajo en equipo, y la mejora continua. Finalmente concluye que, la propuesta de un plan estratégico

## **O2. Detallar las características del planeamiento estratégico de recursos humanos del sector comercio, del rubro librerías, del distrito de Sullana, 2019.**

El 60% de gerentes de librerías del distrito de Sullana no conocen sobre el término “plan estratégico” (tabla n° 07), es decir más de la mitad de empresarios de estos negocios no están familiarizados con el tema que se desarrolla en el presente trabajo de investigación.

El 66.7% de gerentes no ha dado a conocer al personal respecto a las estrategias a utilizar en la empresa (tabla n° 08), lo que significa que, más de la mitad de colaboradores desconocen de estrategias establecidas por los negocios del rubro librerías, lo cual difiere con el resultado obtenido por Copelo & Espinoza (2017) donde el 28% afirmó que siempre y el 27% que casi siempre el personal conoce cómo la empresa logra sus metas.

El 60% de gerentes afirma que el personal de sus negocios conoce la visión y misión de la empresa (tabla n° 09), es decir más de la mitad de empresas del rubro librerías del distrito de Sullana han establecido y han dado a conocer de su misión y visión a los trabajadores; en ese sentido, Capcha (2019) en su investigación obtiene como resultado que, el 72% de su muestra dijo estar “muy bien de acuerdo” con que la formulación de la visión influye en el desarrollo de las empresas.

En el 53.3% de microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana se han establecido políticas de trabajo (tabla n° 10), es decir, en la mitad de empresas del rubro librerías.

**O3. Describir el planeamiento estratégico del recurso humano como factor relevante de la gestión de calidad en las microempresas del sector comercio, rubro librerías, del distrito de Sullana, 2019.**

En la totalidad de microempresas del rubro librerías, del distrito de Sullana, es decir en el 100% de estos negocios (tabla n° 11), se tiene claro el objetivo de la empresa, lo cual difiere con la investigación “Propuesta de un plan estratégico para mejorar la competitividad de la empresa “Serviconfort EIRL” de la ciudad de Trujillo periodo 2016 – 2018” a cargo de Tejada & Ugaz (2016) en la cual obtuvo entre sus resultados que, el 50% del personal desconocía el objetivo propuesto por la empresa.

El 73% de gerentes respondieron que en sus negocios no se maneja un Manual de Organización y Funciones (tabla n° 12), es decir en la mayoría de librerías del distrito de Sullana, no se utiliza dicho documento en la gestión administrativa.

El 66.7% de gerentes de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana responden que al personal de sus negocios se les hace fácil reconocer los niveles de jerarquía (tabla n° 13), lo que quiere decir que más de la mitad de estas empresas presentan una estructura fácil de entender para su personal.

En el 60% de microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana no se capacita al personal de forma permanente (tabla n° 14), lo que demuestra que, en más de la mitad de estas empresas no se le da la debida importancia al recurso humano, ya que a través de la capacitación, el personal tiene la oportunidad de fortalecer o adquirir nuevos conocimientos y habilidades, dicho resultado es distinto al obtenido por Romero (2019) el

70% capacita a sus colaboradores. Sin embargo, sí coincide con Rosso (2019) quien obtuvo como resultado que, el 68.7% de microempresas del rubro librerías no capacita al personal.

El 73.3% de gerentes manifiesta que, en sus negocios del rubro librerías del distrito de Sullana, distribuye al personal de acuerdo a las capacidades y habilidades demostradas (tabla n° 15), lo que quiere decir que, en la mayoría de estos negocios existe preocupación por gestionar correctamente al personal.

En el 80% de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana se analiza y conocen las fortalezas de cada uno de los trabajadores del personal (tabla n° 16), lo que indica que, la mayoría de gerentes analiza al elemento humano con el fin de conocer sus capacidades y habilidades, y de acuerdo a ello asignarle sus funciones. Coincide con Capcha (2019) quien obtuvo en su investigación que, el 72% de su muestra estuvieron de acuerdo con que el análisis del entorno interno del planeamiento estratégico permite identificar y analizar las fortalezas y debilidades que permiten la mejora de la gestión empresarial.

El 73.3% de gerentes responde que, en sus negocios se evalúa el rendimiento del personal (tabla n° 17), es decir, en la mayoría de librerías del distrito de Sullana se evalúa el desempeño de los colaboradores; dicho resultado coincide con el obtenido por Romero (2019) donde el 70% señaló que, hace uso de técnicas que le permiten medir el rendimiento del personal.

En el 60% de microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, se rota al personal toda vez que no se están obteniendo los resultados esperados (tabla n° 18), dicho resultado demuestra que en más de la mitad de estos negocios se realiza dicha práctica con el fin de mejorar el rendimiento de la empresa. Coincide con el resultado obtenido por Copelo & Espinoza (2017) donde el 46% respondió que, muy pocas veces eran las que se

habían detectado deficiencias, y las mismas, habían sido tratadas a destiempo, es decir, frente a alguna muestra de bajo rendimiento, se toman de inmediato decisiones.

En el 66.70% de microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana se hace uso de estrategias con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores (tabla n°19), es decir, más de la mitad de estos negocios se preocupan por mejorar el desempeño de sus colaboradores a través de estrategias, lo cual coincide con Romero (2019) quien obtuvo como resultado que, el 80% a través de estrategias ha logrado mejorar el rendimiento de su personal.

En el 86.7% de microempresas del rubro librerías se ha establecido un protocolo para la contratación del personal (tabla n° 20), lo que indica que, en la mayoría de estas empresas se contrata a los trabajadores siguiendo un conjunto de pasos definidos.

El 73.3% de gerentes de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana responde que, son quienes planifican las actividades a realizar dentro de sus negocios (tabla n° 21), lo que quiere decir que en la mayoría de los negocios dedicado a la venta de útiles de oficina, escolares, entre otros, es el gerente la persona encargada de la planificación, dicho resultado coincide con Tejada & Ugaz (2016) quienes en su investigación determinaron que el 56% planifica y organiza sus actividades.

Los gerentes de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana, en su totalidad aseguran que, al personal se le brindan todas las facilidades con el fin de que cumplan sus funciones de la mejor manera e la empresa, es decir el 100% de la muestra (tabla n° 22). Coincide con Copelo & Espinoza (2017) quienes obtuvieron en su investigación “Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Comercial Pacheco EIRL – Huancayo, 2014” que, el 55% de la muestra afirmó conocer de los beneficios que se le ofrecen en la empresa.

De acuerdo con la respuesta de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana, en el 80% de estos negocios el personal coordina de forma permanente para la realización de las actividades diarias (tabla n° 23), es decir, en la mayoría de las librerías muestreadas. Coincide con Copelo & Espinoza (2017) quien ante la pregunta si el trabajo en equipo era bueno obtuvo que, el 46% respondió que, casi siempre el trabajo interáreas funciona bien.

El 53.3% de gerentes de las microempresas del rubro librerías del distrito de Sullana responde que, no se encarga de planificar las actividades de los trabajadores (tabla n° 24), es decir en la mitad de estos negocios, son los mismos trabajadores quienes planifican sus actividades a realizar.

En su totalidad, los gerentes de las microempresas del rubro librerías, considera que la planificación estratégica del recurso humano es importante para lograr una gestión de calidad y de esa manera mejorar el rendimiento de la empresa (tabla n° 25), es decir, el 100%. Coincide con Tejada & Ugaz (2016) quienes obtuvieron como resultado que el 44% calificó como buena la implementación del plan estratégico para incrementar el nivel de competitividad.

## **VI. Conclusiones y Recomendaciones.**

### **6.1. Conclusiones**

1. Con relación al primer y segundo objetivo específico referido a las características de la gestión de calidad en las librerías del distrito de Sullana se determinó que los representantes en su mayoría desconocen el significado de dicho termino, sin embargo, desarrollan acciones que nos llevan a una gestión de calidad establecida para poderse desarrollan tanto ellos como su personal denotando la importancia de un plan de gestión para el desarrollo de las librerías.

2. Con respecto al tercer y cuarto objetivo específico, respecto a las características del planeamiento estratégico del recurso humano en las librerías del distrito de Sullana se determina que los representantes de estos negocios en su mayoría desconocen el verdadero significado de dicho término sin embargo sí desarrollan acciones que forman parte del concepto de “planeamiento estratégico” como es el caso de establecer su misión, visión y políticas que les permita una gestión de calidad. Lo que no han llevado a cabo es la definición de sus estrategias, y como herramienta principal, la elaboración de su Manual de Organización y Funciones (MOF), siendo el mismo una herramienta fundamental en el cumplimiento de la labor administrativa. Por otro lado, en cuanto al manejo del personal; para su contratación se ha establecido un protocolo lo cual es importante para analizar las debilidades y fortalezas de quienes sean seleccionados y distribuirlos de acuerdo a sus capacidades y habilidades demostradas. En el desarrollo de labores se evalúa al recurso humano para rotarlo de acuerdo a su rendimiento. Como deficiencia presenta que, no se capacita a los trabajadores. Por lo tanto, se determina que, se está de alguna manera cumpliendo parte de una serie de pasos

que consiste el término “planificar” sin embargo aún faltan definir con precisión las estrategias y lo más importante plasmar las políticas y funciones de cada elemento a través de la elaboración del MOF.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda elaborar el MOF y entregar a todos los colaboradores de la empresa para que estos tengan conocimiento con exactitud de lo que tratan las funciones que le han sido asignadas.
2. Tener conversación permanente con los trabajadores para recordarles los propósitos que persigue la empresa y cuáles son las estrategias para lograrlo.
3. Programar fechas de capacitación al personal. Empezar a considerar la capacitación como otra forma de invertir en la empresa, ya que permite a los trabajadores fortalecer sus capacidades y habilidades, y adquirir nuevos conocimientos, lo cual pondrán en práctica en favor de la empresa.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, V. &. (2019). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa PRODHEL S.A. ubicada en la parroquia Colinas Del Valle - Cantón Quito - Pichincha - Ecuador, periodo 2018 - 2023*. Universidad Central del Ecuador , Quito.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18665/1/T-UCE-0005-CEC-203.pdf>
- Armijo, M. (2017). *Manual de Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. CEPAL.  
[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual\\_planificacion\\_estrategica.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf)
- Arturo, C., Álvarez, M., Surcolombiana, U., De, F., Sociales, C., Humanas, Y., ... Monje  
Álvarez, C. A. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*.
- Asesor Empresarial. (2016). *El Régimen Laboral de la Micro y Pequeña empresa*. Lima: Entrelíneas SRL. [https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites\\_laborales/MEP\\_Formalizacion\\_TramitesLaborales\\_Reporte%20-LeyMYPEGuiaCompleta.pdf](https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites_laborales/MEP_Formalizacion_TramitesLaborales_Reporte%20-LeyMYPEGuiaCompleta.pdf)
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)*. Málaga: ICB SAL.  
<https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDmsSRhZvqAhVqmuAKHTzECTwQ6AEwBHoECAQQA#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false>
- Crisanto, K. (2017). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado Modelo de Piura, año 2015*. Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote , Piura.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5298/CAPACITACION\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_CRISANTO\\_CRUZ\\_KATHERINE\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5298/CAPACITACION_DESEMPENO_LABORAL_CRISANTO_CRUZ_KATHERINE_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Domingo, L. &. (2016). *Plan estratégico de librerías Crisol para el periodo 2015 - 2019*.

Lima.

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1573/Luis\\_Tesis\\_Maestr%C3%ADa\\_2016.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1573/Luis_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1)

Escalante, E. &. (2016). *Guía: Planeamiento estratégico*. INVESCA S.A.C.

[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/4.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/4.2.pdf)

Heras, I. (2018). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*.

DEUSTO. <http://www.deustopublicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>

Hernán, E. &. (2018). *Administración de pequeñas empresas*. CENGAGE.

<http://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/Administraci%C3%B3n-de-peque%C3%B1as-empresas-16va-Edici%C3%B3n-Justin-G.-Longenecker-.pdf>

Hernández Sampier, R. (2019). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampier,

*Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Felix varela.

Huergo, J. (2016). *Los procesos de gestión*. Lima.

<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

- Immanis, S. (29 de Agosto de 2019). *Immanis SFC*. Immanis SFC: <http://immanis-sfc.com/gestion-estrategica-de-los-recursos-humanos/>
- Mares, C. (2017). Retrieved from <http://www.teleley.com/revistaperuana/abc-66.pdf>,
- Marroquín, R. (2018). *Metodlogía de la investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
[http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Mendoza, P., Luis, A., & Guerrero, R. (2018). *Importancia de la Mypes*. Lima.
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Régimen Laboral especial de la micro y pequeña empresa*. Lima: MINTRA.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo\\_REMYP\\_E\\_-\\_Enero\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYP_E_-_Enero_2019.pdf)
- Montoya, C. & Boyero A. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Norma ISO 9001, (2016). (05 de octubre de 2016). ISOTools. ISOTools: ISO 9001 2015.  
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/planeacion-empresarial-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Novillo, E. P. (2017). *Gestión de la calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil: Camara Ecuatoriana del Libro.  
<file:///C:/Users/User/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>
- OECD. (2019). *América Latina y El Caribe. Políticas para PYMES competitivas en la alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur*. OECD Publishing.  
<https://books.google.com.pe/books?id=IZuUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq>

=las+microempresas+pdf+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiklsmAvL7qAhVL  
muAKHV21BwA4ChDoATAAegQIAhAC#v=onepage&q&f=false

Okpara, JO y Wynn, P. (2016). Okpara, J.O. and Wynn, P. (2007) Determinants of Small Business Growth Constraints in a Sub-Saharan African Economy. SAM Advanced Management Journal, 72, 24-35. - References - Scientific Research Publishing. Retrieved October 19, 2019, [https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vffcz55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1617765](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vffcz55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1617765)

Ortiz, B. &. (2016). *10 pasos para desarrollar un plan estratégico y un business Model Canvas*. Lima: 3C Empresas. file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-10PasosParaDesarrollarUnPlanEstrategicoYUnBusiness-5266035.pdf

Pérez, R. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro librería nazar, distrito de Mazamari, provincia de Satipo, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Mazamari. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10306/GESTION\\_D E\\_CALIDAD\\_MYPE\\_NEUROMARKETING\\_COMERCIO\\_LIBRERIA\\_BAZAR \\_PEREZ\\_RAMOS\\_ROSSANA\\_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10306/GESTION_D E_CALIDAD_MYPE_NEUROMARKETING_COMERCIO_LIBRERIA_BAZAR _PEREZ_RAMOS_ROSSANA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pobea, M. (2016). *La Encuesta*. Lima. Obtenido de <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Planeamiento Estratégico*. Lima. <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%20ADM%20PUBLICA/08%20SIST.%20%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO.pdf>

Romero, L. (2019). *Capacitación y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, urb 21 de Abril, distrito Chimbote*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8311/CAPACITACION\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ROMERO\\_LEDESMA\\_LESLY\\_YULEIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8311/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_ROMERO_LEDESMA_LESLY_YULEIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rosso, R. (2019). *Gestión de la calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías del casco urbano del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14405/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ROSSO\\_ORBEGOZO\\_ROBERT\\_RILDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14405/GESTION_DE_CALIDAD_ROSSO_ORBEGOZO_ROBERT_RILDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz, Y. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, distrito de Nuevo Chimbote, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14896/CALIDAD\\_CAPACITACION\\_RUIZ\\_COTOS\\_YASUMY\\_MIRELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14896/CALIDAD_CAPACITACION_RUIZ_COTOS_YASUMY_MIRELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sandoval Bazán, L. L. (2017). “Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L, en el distrito de San Juan de Lurigancho.”

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7218/SANDOVAL\\_BL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7218/SANDOVAL_BL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sirvent, S. G. (2017). *Los 7 principios de la gestión de calidad en ISO 9001*. 3C Empresas.

[https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf)

Suárez, C. (2018). *Caracterización del capital humano y la competitividad en las mype comerciales, rubro librerías de Piura Centro, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3394/CAPITAL\\_HUMANO\\_COMPETITIVIDAD\\_SUAREZ\\_HERRERA\\_CARMEN\\_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3394/CAPITAL_HUMANO_COMPETITIVIDAD_SUAREZ_HERRERA_CARMEN_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, Z. (2017). *Administración estratégica*. Instituto Politécnico Nacional. México:

Grupo Editorial Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=NNThBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeamiento+estrategico+de+los+recursos+humanos+pdf+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDxY7Cm7LqAhXETd8KHTbnDwU4ChDoATAGegQIBBAC#v=onepage&q&f=false>

Trujillo Martinez, N. Y. (2018). Descripción: Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, Distrito de Satipo, año 2017. Retrieved October 26, 2019,

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_489578652e3d8697af08d8a6920d4f9e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_489578652e3d8697af08d8a6920d4f9e)

Trujillo, N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4096/LIBRERIA\\_CLIENTE\\_TRUJILLO\\_MARTINEZ\\_NIDIA\\_YASMIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4096/LIBRERIA_CLIENTE_TRUJILLO_MARTINEZ_NIDIA_YASMIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Tume, F. (2018). *Caracterización de capacitación y competitividad en las mype rubro librería - mercado Modelo Piura, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , Piura.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6432/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_TUME\\_RODRIGUEZ\\_JOSE\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6432/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_TUME_RODRIGUEZ_JOSE_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Udaondo, M. (2016). *Gestión de calidad*. Madrid: Diaz Lozano.

<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDmsSRhZvqAhVqmuAKHTzECTwQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false>

ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Valdiviezo Saravia, C. M. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Calleria, año 2018*.

Retrieved October 26, 2019,

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6006?show=full>

## Anexos

### Anexo 01. Cuestionario.

## ENCUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Caracterización del Planeamiento estratégico de recursos humanos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2019.

Marcar con aspa (X) la alternativa que considere pertinente.

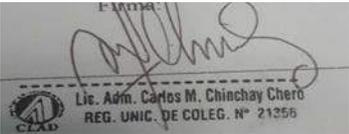
| N°   | Ítems  | Alternativas |    |
|--|--|--------------|----|
|  |  | SI           | NO |
| <b>V1: Gestión de calidad</b>                          |  |              |    |
| <b>D1: Planificar</b>                                  |  |              |    |
| 1  | Conozco el término gestión de calidad.   |              |    |
| 2  | Informo acerca de una gestión de calidad.  |              |    |
| 3  | Planifico la gestión de calidad en mi librería.  |              |    |
| <b>D2: Desarrollar</b>                                 |  |              |    |
| 4  | ¿Desarrolla procesos de actividades claros y precisos?   |              |    |
| 5  | ¿Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen su trabajo de manera eficiente? |              |    |
| <b>D3: Actuar</b>                                      |  |              |    |
| 6  | ¿Actúa la gestión de calidad junto con el Planeamiento estratégico de recursos humanos?          |              |    |
| <b>V2: Planeamiento estratégico del recurso humano</b> |  |              |    |
| <b>D1: Diseña</b>                                      |  |              |    |
| 7  | ¿Conoce el término plan estratégico?   |              |    |
| 8  | ¿Diseña estrategias que se utilizan en la empresa?   |              |    |

|                       |   |  |  |
|-----------------------|---|--|--|
| 9                     | ¿El personal conoce la visión y misión de la empresa?   |  |  |
| 10                    | ¿Se han establecido políticas de trabajo?   |  |  |
| 11                    | ¿Se tiene claro el objetivo de la empresa?  |  |  |
| <b>D2: Implementa</b> |   |  |  |
| 12                    | ¿Manejan un manual de organización y funciones?   |  |  |
| 13                    | ¿Se le hace fácil reconocer los niveles de jerarquía que existen en la empresa?                                   |  |  |
| 14                    | ¿Implementan capacitaciones de forma permanente?  |  |  |
| 15                    | ¿Considera que el personal está distribuido de acuerdo a sus capacidades y habilidades?                           |  |  |
| 16                    | ¿Usted conoce el análisis de las fortalezas del personal de su empresa?   |  |  |
| <b>D3: Evalúa</b>     |   |  |  |
| 17                    | ¿Se evalúa el rendimiento del personal?   |  |  |
| 18                    | ¿Se rota al personal cuando no se están obteniendo los resultados esperados?                                      |  |  |
| 19                    | ¿Utiliza usted estrategias para mejorar o incrementar el rendimiento de los trabajadores?                         |  |  |
| 20                    | ¿Existe un protocolo definido para la contratación del personal?  |  |  |
| 21                    | ¿Planifica sus actividades dentro de la empresa?  |  |  |
| 22                    | ¿Se le brindan todas las facilidades para el desempeño de sus labores?  |  |  |
| <b>D4: Monitorea</b>  |   |  |  |
| 23                    | ¿Monitorea la coordinación permanente del personal para la realización de actividades?                            |  |  |
| 24                    | ¿Realizan las actividades o tareas de los trabajadores en base a la situación actual de la empresa?               |  |  |
| 25                    | ¿Considera usted que la planificación estratégicas del recurso humano es importante para la gestión del personal? |  |  |

*Gracias por su participación.*

## Anexo 02. Validaciones de expertos

| Ítem   | CRITERIOS A EVALUAR      |    |                    |    |                                  |                     |   |    |                                    |           | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|---------------------|---|----|------------------------------------|-----------|--|
|  | Claridad en la redacción |    | Coherencia interna |    | Inducción a la respuesta (Sesgo) |                     | Lenguaje adecuado con el nivel del informante |    | Mide lo que pretende               |           |  |
|  | Sí                       | No | Sí                 | No | Sí                               | No                  | Sí  | No | Sí                                 | No        |  |
|  | X                        |    | X                  |    | X                                | X                   |   | X  |                                    |           |  |
| <b>Aspectos Generales</b>  |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    | <b>Sí</b>                          | <b>No</b> |  |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.  |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    | X                                  |           |  |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación   |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    | X                                  |           |  |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial  |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    | X                                  |           |  |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    | X                                  |           |  |
| <b>Validez</b>   |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    |                                    |           |  |
| Aplicable  |                          |    |                    |    | X                                | No aplicable        |   |    |                                    |           |  |
| <b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>  |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    |                                    |           |  |
| Validado por: Mgtr. Zapata Castro, Elizabeth   |                          |    |                    |    |                                  | c.i.: 06563         |   |    | Fecha: 14/04/21                    |           |  |
| Firma:   |                          |    |                    |    |                                  | Teléfono: 944661797 |   |    | e-mail:<br>ezapatac@uladech.edu.pe |           |  |
|   |                          |    |                    |    |                                  |                     |   |    |                                    |           |  |

| Ítem  | CRITERIOS A EVALUAR      |    |                    |    |                                  |                            |   |    |                      |                                      | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|----------------------------|---|----|----------------------|--------------------------------------|--|
|   | Claridad en la redacción |    | Coherencia interna |    | Inducción a la respuesta (Sesgo) |                            | Lenguaje adecuado con el nivel del informante |    | Mide lo que pretende |                                      |  |
|   | Sí                       | No | Sí                 | No | Sí                               | No                         | Sí  | No | Sí                   | No                                   |  |
|   | X                        |    | X                  |    | X                                | X                          |   | X  |                      |                                      |  |
| <b>Aspectos Generales</b>   |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    | Sí                   | No                                   |  |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.   |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    | X                    |                                      |  |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación  |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    | X                    |                                      |  |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial   |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    | X                    |                                      |  |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir                                  |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    | X                    |                                      |  |
| <b>Validez</b>  |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    |                      |                                      |  |
| Aplicable   |                          |    |                    |    | X                                | No aplicable               |   |    |                      |                                      |  |
| Aplicable atendiendo a las observaciones  |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    |                      |                                      |  |
| Validado por: Mgtr. Chinchay Chero Carlos Miguel  |                          |    |                    |    |                                  | c.i.: 052-060519/<br>21366 |   |    |                      | Fecha: 14/04/2021                    |  |
| Firma:  |                          |    |                    |    |                                  | Teléfono: 968124393        |   |    |                      | e-mail:<br>cymchinchay1989@gmail.com |  |
|  <p>Lic. Adm. Carlos M. Chinchay Chero<br/>REG. UNIC. DE COLEG. N° 21356</p> |                          |    |                    |    |                                  |                            |   |    |                      |                                      |  |

| Ítem   | CRITERIOS A EVALUAR      |    |                    |              |                                  |                             |   |    |                      |                                | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|--------------------------|----|--------------------|--------------|----------------------------------|-----------------------------|---|----|----------------------|--------------------------------|--|
|  | Claridad en la redacción |    | Coherencia interna |              | Inducción a la respuesta (Sesgo) |                             | Lenguaje adecuado con el nivel del informante |    | Mide lo que pretende |                                |  |
|  | Sí                       | No | Sí                 | No           | Sí                               | No                          | Sí  | No | Sí                   | No                             |  |
|  | X                        |    | X                  |              | X                                |                             | X   |    | X                    |                                |  |
| <b>Aspectos Generales</b>  |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    | Sí                   | No                             |  |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.  |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    | X                    |                                |  |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación   |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    | X                    |                                |  |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial  |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    | X                    |                                |  |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    | X                    |                                |  |
| <b>Validez</b>   |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    |                      |                                |  |
| Aplicable  |                          |    |                    | No aplicable |                                  |                             |   |    |                      |                                |  |
| Aplicable atendiendo a las observaciones   |                          |    |                    |              |                                  |                             |   |    |                      |                                |  |
| Validado por: Mgtr. Siancas Escobar, Darwin Alejandro.   |                          |    |                    |              |                                  | c.i.: Colegiatura<br>N° 867 |   |    |                      | Fecha: 14/04/2021              |  |
| Firma:<br>                                  |                          |    |                    |              |                                  | Teléfono: 969633022         |   |    |                      | e-mail:<br>dsiancas@unf.edu.pe |  |

### Anexo 03. Consentimiento



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| Nombre completo:        | Paulina Huertas Pasache |
| Firma del participante: |                         |
| Firma del investigador: |                         |
| Fecha:                  | 25/04/20                |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| Nombre completo:        | román castañeda ratti |
| Firma del participante: |                       |
| Firma del investigador: |                       |
| Fecha:                  | 26/04/20              |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| Nombre completo:        | Giron Herino Mayeli Alisson |
| Firma del participante: |                             |
| Firma del investigador: |                             |
| Fecha:                  | 27/04/20                    |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Nombre completo:        | Richard Peña ECHR |
| Firma del participante: |                   |
| Firma del investigador: |                   |
| Fecha:                  | 25/04/20          |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
 (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

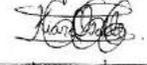
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbofe.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nombre completo:        | Wair Lyon Cruz  |
| Firma del participante: |  |
| Firma del investigador: |  |
| Fecha:                  | 27/04/20  |

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
 (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

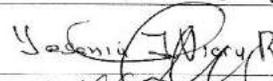
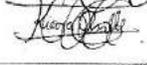
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbofe.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nombre completo:        | Jesenia Isabel Viera Ruiz   |
| Firma del participante: |  |
| Firma del investigador: |  |
| Fecha:                  | 25/04/20  |



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| Nombre completo:        | ROSA LIDIA CASTRO CORDOVA |
| Firma del participante: |                           |
| Firma del investigador: |                           |
| Fecha:                  | 26/04/20                  |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| Nombre completo:        | MIRAGLO JHONNEY ABEVALO ESCANO |
| Firma del participante: |                                |
| Firma del investigador: |                                |
| Fecha:                  | 26/04/20                       |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
 (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA  
 PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

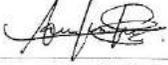
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballescstro@gmail.com](mailto:kiaraoballescstro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nombre completo:        | Alexis Javier Sanchez Calle   |
| Firma del participante: |  |
| Firma del investigador: |  |
| Fecha:                  | 26/04/20  |

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
 (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA  
 PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)

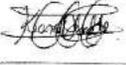
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballescstro@gmail.com](mailto:kiaraoballescstro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nombre completo:        | Tania Arivalo Afoche  |
| Firma del participante: |  |
| Firma del investigador: |  |
| Fecha:                  | 24/04/20  |

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**(FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS – ESCUELA**  
**PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN)**

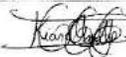
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **OBALLE CASTRO, KIARA ALEXANDRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **CARACTERIZACIÓN DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [kiaraoballecastro@gmail.com](mailto:kiaraoballecastro@gmail.com) o al número **950477029**.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Nombre completo:        | RAUL ARTURO AGUIRTO LADINES.  |
| Firma del participante. |   |
| Firma del investigador. |  |
| Fecha:                  | 26/04/20  |

# Anexo 04: Base de datos

PRUEBA PILOTO (kiara) - TALLER - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

F40 =1-(E30/E31)

| BASE DE DATOS |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total |   |       |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---|-------|
| Dejatos       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 24    |   |       |
| 1             | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1     | 1 | 32    |
| 2             | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 2 | 45    |
| 3             | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 2 | 42    |
| 4             | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1     | 1 | 34    |
| 5             | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2     | 1 | 37    |
| 6             | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 2 | 45    |
| 7             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2     | 2 | 32    |
| 8             | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2     | 1 | 43    |
| 9             | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 2 | 45    |
| 10            | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2     | 2 | 37    |
| 11            | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1     | 1 | 36    |
| 12            | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1     | 2 | 43    |
| 13            | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1     | 1 | 33    |
| 14            | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 2 | 43    |
| 15            | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1     | 1 | 30    |
| Varian        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0     | 0 | 5.742 |

K - Número de ítems  
 vi - Varianzas independientes  
 vt - Varianzas totales

**Calculadas:**  
 K = 25  
 vi = 5.742  
 vt = 27.85

**Fórmula:**  

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Sección = 1.04  
 Sección 2 = 0.794

α = 0.827

**ERPRETACHI**

**EL ALFA DE CRONBACHES CONFIABLE YA QUE NOS SALIÓ UN PONDERADO DE 0.827**

Tabulación Gráficos y Tablas 1 Gráficos y Tablas 2 Gráficos y Tablas 3

Listo 60%

# TURNITIN

Ver recibo digital

TALLER DE  
INVESTIGACIÓN VI

1608857669

18/06/2021  
21:24

0%



KIARA ALEXANDRA OBALLE CASTRO | TALLER DE INVESTIGACIÓN VI



**FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
DE BACHILLER DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**OBALLE CASTRO KIARA ALEXANDRA**

**ORCID: 0000-0003-0932-0273**

**ASESOR**

Página: 1 de 102

Número de palabras: 17928

[Versión solo texto del informe](#)

High Resolution

Activado

