



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,  
RUBRO LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

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

**AUTOR**

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

**ASESOR**

**Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**SULLANA – PERÚ**

**2022**

## **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**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

#### **PRESIDENTE**

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

#### **MIEMBRO**

Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

#### **MIEMBRO**

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**León Vigo Maritza**

**ORCID: 0000-0002-1003-0372**

**Presidente**

---

**Patiño Niño Víctor Helio**

**ORCID: 0000-0002-4660-9490**

**Miembro**

---

**Limo Vásquez Miguel Ángel**

**ORCID: 0000-0002-7575-3571**

**Miembro**

---

**Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, docente y mi persona por el esfuerzo y apoyo brindando en todo el transcurso de mi carrera profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi tesis primeramente a Dios y luego a todas las personas que me ayudaron a realizar cada uno de los procesos de mi realización de ella.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020; se realizó una indagación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal-descriptivo-de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población y muestral de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados principales: El 40% regularmente tiene claro la misión y visión de la empresa. El 33.30% casi nunca informa del planeamiento estratégico. El 26.70% casi nunca cuenta con mejoras. El 60% regularmente informa de la gestión de calidad. El 60% casi nunca implementa mejoras en la gestión de calidad. El 33.30% regularmente valúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad. Luego, la investigación concluye que la totalidad de representantes no tienen claro su misión y visión, no informan acerca del planeamiento. Así mismo la mayoría no se han capacitado para planificar mejoras, pero consideran que sí las propusieran mejoraría el rendimiento de trabajadores conllevando una mejor gestión de calidad y planeamiento estratégico de recursos humanos generando fidelización, calidad y posicionamiento entre las microempresas.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Planeamiento estratégico, librerías.

## **ABSTRACT**

The present study of research was the general objective: To determine the proposal of improvement of the strategic planning of human resources for the quality management of micro and small businesses in the commerce sector, bookstores, district of Sullana, 2020; self do a inquiry of type quantitative of level descriptive and desing non experimental-transversal design - descriptive - of proposal. For the collection of information, a population and sample of 15 micro and small companies were used, to whom a questionnaire of 24 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following main results: 40% are regularly clear about the mission and vision of the company. 33.30% almost never report on strategic planning. 26.70% almost never have improvements. 60% regularly report on quality management. 60% almost never implement quality management improvements. 33.30% regularly value the importance and benefits that improvements in the strategic planning of human resources for quality management would generate. Then the investigation concludes that all the representatives are not clear about their mission and vision, they do not report on the planning. Likewise, most have not been trained to plan improvements, but they consider that if they proposed them, it would improve the performance of workers, leading to better quality management and strategic planning of human resources, generating loyalty, quality and positioning among micro-companies.

**Keywords:** Quality Management, Strategic Planning, bookshops.

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación</b> .....	<b>24</b>
<b>2.3. Definición conceptual</b> .....	<b>35</b>
<b>III. Hipótesis</b> .....	<b>36</b>
<b>IV. Metodología</b> .....	<b>37</b>
<b>4.1. El diseño de la investigación</b> .....	<b>37</b>
<b>4.2. Población y muestra</b> .....	<b>37</b>
<b>4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores</b> .....	<b>38</b>
<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>40</b>
<b>4.5. Plan de análisis</b> .....	<b>40</b>
<b>4.6. Matriz de consistencia</b> .....	<b>40</b>
<b>4.7. Principios éticos:</b> .....	<b>42</b>
<b>V. Resultados</b> .....	<b>44</b>
<b>5.1. Resultados</b> .....	<b>44</b>
<b>5.2. Análisis de Resultados</b> .....	<b>50</b>
<b>VI. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>56</b>
<b>6.1. Conclusiones</b> .....	<b>56</b>
<b>6.2. Recomendaciones</b> .....	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>58</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>65</b>
<b>Anexo 01. Consentimiento informado</b> .....	<b>65</b>
<b>Anexo 02. Instrumento para la recolección de datos</b> .....	<b>76</b>
<b>Anexo 03. Validación de instrumento</b> .....	<b>78</b>
<b>Anexo 04. Confiabilidad</b> .....	<b>81</b>
<b>Anexo 05. Figuras</b> .....	<b>83</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.	44
<b>Tabla 2.</b> Características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.	47
<b>Tabla 3.</b> Propuesta de mejora del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito de Sullana, 2020.	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tiene claro la misión y visión.	83
Figura 2. Se identifican con la visión y misión.	83
Figura 3. Informa acerca del planeamiento estratégico.	84
Figura 4. Diseña un planeamiento estratégico en los recursos humanos.	84
Figura 5. Realiza seguimiento a los procesos	85
Figura 6. Aplica estrategias en el planeamiento estratégico de recursos humanos.	85
Figura 7. Implementa programas de capacitación.	86
Figura 8. Controla el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad durante la ejecución.	86
Figura 9. Evalúa estrategias del planeamiento estratégico de recursos humanos.	87
Figura 10. Cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico de recursos humanos.	87
Figura 11. Cree que es de suma importancia implementar mejoras.	88
Figura 12. Supervisa el cumplimiento de los objetivos.	88
Figura 13. Evalúa el desempeño realizado por los trabajadores.	89
Figura 14. Diagnostica los factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano.	89
Figura 15. Informa acerca de la gestión de calidad.	90
Figura 16. Planifica la gestión de calidad.	90
Figura 17. Coordina acerca de las implementaciones para una mejora en su gestión de calidad.	91
Figura 18. Implementa mejoras en la gestión de calidad.	91
Figura 19. Desarrolla procesos de actividades claros y precisos.	92

Figura 20. Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen un trabajo de manera eficiente.	92
Figura 21. Comprueba los resultados que se obtiene para seguir mejorando.	93
Figura 22. Realiza acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.	93
Figura 23. Monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.	94
Figura 24. Evalúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.	94

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, según Bolaños (2019) nos dice que las micro y pequeñas empresas tienen problemas de planificación estratégica de recursos humanos y gestión de calidad esto se debe a que las personas que dirigen las librerías no tienen necesarios conocimientos para poder planificar, ya que la mayoría solo trabaja de forma empírica mediante sus esfuerzos sin tener en cuenta un plan a futuro, no tiene en claro, los objetivos, no establecen estrategias ni metas ni propuestas de mejoras a su crecimiento y desarrollo conllevando a que solo sobrevivan y un posible cierre del entorno empresarial. Las micro y pequeñas empresas al ser un tipo de empresas pequeñas tienen muchas dificultades, una de ellas es que no llevan una buena gestión de calidad ya sabemos que es una herramienta la cual permite una organización como planear, ejecutar y controlar diferentes actividades para el desarrollo de la misión mediante prestaciones de servicios con alto estándar de calidad, los cuales son medidos mediante indicadores de satisfacción, la Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) la cual es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Pero, este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional por mencionar; tal es así que, nos dice Vidaurre (2019) que en Europa, España, por ejemplo, nos dice que el 23% de empresas han dejado de funcionar por no tener una buena gestión de calidad ocasionado por un mal planeamiento estratégico siendo complejas y difícilmente predecible, así se es necesario el desarrollo de las capacidades, siendo de complejidad la flexibilidad laboral y la

capacidad de innovación de los factores favoreciendo al crecimiento de la empresa, buscando así la implementación de mejoras para la empresas y conjuntamente a ellas crezcan los empresarios con los colaboradores.

En Latinoamérica, Colombia, por ejemplo, el 92,3% de los empleados, según los hallazgos de la supervivencia y crecimiento de las empresas por confecámaras; con más de 500 trabajadores apenas representan el 0,28% de las empresas empleadoras, aunque dan cuenta del 35,5% del empleo total del país con 2.438.855 colaboradores. Para diciembre de 2017, había en el país 1.532.290 empresas activas y renovadas, de las cuales solo el 36,5% se catalogaron como generadoras de empleo formal. El restante 63,5% no generaron empleo o bien lo hicieron de manera informal, sin el reconocimiento de un salario y la afiliación al sistema de seguridad social; también representan el 92,7% del tejido empresarial colombiano, mientras que las pyme constituyen el 6,8% y las grandes compañías el 0,4%. Según el mismo informe, entre 2013 y 2017 entraron al mercado un total de 1.075.908 empresas, pero desaparecieron 1.011.613, lo que equivale a una tasa de nacimiento o entrada bruta promedio del 19,2% y una tasa de salida bruta del 18,1%, con lo cual la tasa de entrada neta promedio se ubica en 1,1%. (Anónimo, 2019)

En Ecuador, generalmente los dueños de las micro y pequeñas empresas, según John H Magill & Richard L Meyer (2020) encuestas proporcionadas por el documento MICROEMPRESAS Y MICROFINANZAS EN ECUADOR, se observa que hay un 76,4% empresarias mujeres y un 62,8% empresarios hombres, empresas contribuyen tanto para generar empleo, ingresos y reducir la pobreza en la economía; conformando lo dicho Cabello (2020) nos habla de la importancia de las micro y pequeñas empresas viéndolo en distintos ángulos, en el primer ángulo nos detalla que

la MYPE es una principal fuente de trabajo en la cual promociona empleo a la medida exigiendo una sola versión de la persona y acceso a personas de bajos recursos y brindando oportunidades de sobre salir; en el segundo ángulo ven como un aporte más a la empresa en el desarrollo de los objetivos tanto como procesos administrativos, la gestión y problemas que puedan o enfrenten.

Aranda (2019) En nuestro país, las librerías son indispensables en el Perú ya que nos brindan útiles los cuales son necesarios para la enseñanza y valor del estudiantes, por otro lado nos dicen que son las que más sufren en su planificación y gestión de calidad ya que al momento de su llegada; llegan productos en mal estados siendo una baja en sus ganancias al proporcionar los productos lo cual disminuye la calidad del productos y mediante su planificación estratégica ya que no llegan una planificación correcta con el personal teniendo en cuenta la comunicación de las estrategias planteadas para el funcionamiento de la empresas, no siendo considerados los trabajadores y no valorados en el área de recursos humanos ya que no tienen en cuenta sus beneficios como trabajadores, no acatando sus vacaciones, días especiales como lo son el día del trabajadores, no siendo considerados como remunerados.

En Piura hay una gran variedad de librerías, la región considerablemente ha crecido ya que es la segunda región más poblada del país, después de lima y se han generado oportunidades de trabajando, siendo hombres los empresarios de ellas comprobando una mejor gestión, pero poca planificación en las librerías en el área de recursos humanos, confirmado por Aponte (2018) que nos dice que los hombres emplean mejor el funcionamiento de los negocios aunque no niega que existen problemas en el área de recursos humanos por lo que no es considerado pagadas vacaciones en un tiempo trabajando para el negocio.

En Sullana donde se desarrolló el trabajo de investigación existen también que muchas de las micro y pequeñas empresas del rubro librerías las cuales poseen problemas de la planificación estratégica de recursos humanos y de gestión de calidad ya que no elaboran un plan estratégico, dado que creen que las estrategias de hace tiempo aun funcionen, pero hay nuevas tendencias en la gestión las cuales han realizado estrategias que sean obsoletas, en pocas palabras las empresas no realizan un plan estratégico la cual perjudica mediante las competencias y no se modernizan de las técnicas al tomar decisiones para una planificación adecuada; como bien sabemos un plan estratégico es un medio el cual facilita el buen desempeño tanto a corto como largo plazo, muy aparte de identificar la visión, misión, objetivos y estrategias y todas las actividades que se planifiquen en consecuencias a un resultado deseado, pero denotamos en el lado interno nos enfocamos en el planeamiento estratégico de recursos humanos ya que son documento los cuales llevan estrategias que deben seguir por un tiempo en diferentes funciones, dado que se encarga en el trato tanto para los trabajadores como para los clientes, como bien ya notamos es un problema que sucede también en las librerías de la provincia de Sullana, ya que no llevan un planeamiento en el recurso humano, lo cual buscamos es que produzcan y desempeñen mejor, la cual los objetivos proporcionaran una buena propuesta de mejora en el Plan de Recursos Humanos, mejorando un buen rendimiento en el trabajo brindando bienestar; teniendo en cuenta que es importante la implementación de propuestas de mejoras ya que hay poca información acerca de la importancia de ello y el beneficio que contribuye. Generando una fase de oportunidad para el crecimiento de las librerías y crecimiento del personal en

conjunto, como los productos que se brindan y la renovación de las estrategias que se emplearán. (Bolaños, 2019)

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la mejora en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020?; igualmente, se plantearon los siguientes problemas específicos 1. ¿Cuáles son las características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías distrito de Sullana, 2020?; y ¿Qué características se observan en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020?.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Plantear una propuesta de mejora del planeamiento estratégico para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020; Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1. Identificar las características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020; y, Determinar las características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020.

La investigación se justifica a nivel teórico, porque busca identificar los problemas que atraviesan las empresas, viendo de qué manera afecta la planificación estratégica de los recursos humanos para la gestión de calidad, para poder brindar



una propuesta de mejora. A nivel práctico verificar de qué manera afecta en el crecimiento y desarrollo; brindando información clara, precisa y objetiva de la utilización al describir las maneras de relacionarse con los empleados. A nivel metodológico el conocer sus debilidades y fortalezas para el diagnóstico de su competencia y brindar soluciones al problema vivenciado al transcurso del tiempo.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 40% tiene poco claro la misión y visión. El 40% poco se identifican con la misión y visión. El 33,30% no informan acerca del planeamiento estratégico. El 46,70% regularmente diseña un planeamiento estratégico de recursos humanos. El 46,70% regularmente da seguimiento a los procesos que se realiza. El 33,30% poco aplican estrategias en el planeamiento estratégico de recursos humanos. El 33,30% insuficiente implementación de programas de capacitación. El 33,30% controlan el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad. El 33,30% de los representantes regularmente evalúa estrategias del planeamiento estratégico de recursos humanos. El 26,70% poco cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico de recursos humanos. El 26,70% considera que es de suma importancia implementar mejoras. El 33,30% supervisa el cumplimiento de los objetivos. El 40% regularmente los representantes evalúan el desempeño realizado por los trabajadores. El 40% regularmente diagnostica los factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano. El 60% informa acerca de la gestión de calidad. El 66,70% poco planifican la gestión de calidad. El 46,70% coordinan acerca de las

implementaciones para una mejora en su gestión de calidad. El 60% poco implementan mejoras en la gestión de calidad. El 53,30% desarrollan regularmente procesos de actividades claros y precisos. El 66,70% regularmente organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen un trabajo de manera eficiente. El 40% siempre comprueba los resultados que se obtiene. El 40% realiza acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad. El 40% regularmente monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad. El 33,30% evalúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad en su librería. La investigación concluye que: La totalidad de los representantes no informan sobre el planeamiento estratégico de recursos humanos, pero diseñan un planeamiento estratégico de recursos humanos en sus empresas teniendo en cuenta que no realizan una planificación de organización de sus labores. Asimismo, la mayoría no realiza capacitaciones, pero consideran que si se capacita a sus trabajadores mejoraría el rendimiento y una mejor atención al cliente generando un posicionamiento entre las micro y pequeñas empresas y fidelización en los consumidores.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales.**

Laro (2020), la presente investigación *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. Tuvo como

objetivo general, determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De este modo se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron fundadas con la finalidad de crear ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es el apresuramiento en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. Concluyendo que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Álvarez & Estrada (2019), en su investigación *Propuesta de un Plan estratégico para la empresa PRODHES S.A. ubicada en la parroquia Colinas Del Valle – Cantón Quito – Pichincha – Ecuador*, propusieron como objetivo general diseñar la propuesta de un plan estratégico para la empresa Productora y

Comercializadora PRODHHEL 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 PRODHHEL S.A., a tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Perez (2019) en su tesis *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* se propuso el objetivo general de determinar la 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. La metodología de investigación que se siguió es del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal. Para el trabajo de campo se aplicó, con la técnica de encuesta, un cuestionario estructurado de 19 preguntas, obteniendo las siguientes informaciones: edad del microempresario el 75,5% se encuentra dentro del rango de “41 a 50 años”; 66,7% son gerenciados por el sexo femenino y 33,3% por el sexo masculino. En su mayoría (50,0%) no cuenta con estudios superiores. Respecto a la microempresa: las mypes del sector comercial, rubro librería bazar 83,3% emplean de “1 a 3 colaboradores”; tienen su misión, visión y valores de su empresa 41,7% y se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua; el 75,0%

considera que su empresa satisface la necesidad del mercado objetivo. Respecto al neuromarketing: solo el 25,0% de los propietarios indican conocer los alcances del neuromarketing, 75,0% no lo conoce; 83,3% no aplica el neuromarketing dentro de su organización; 66,7% cree que el neuromarketing puede resultar beneficioso para su empresa. Finalmente, el 50,0% considera que el “desconocimiento” es la principal barrera para utilizar el neuromarketing. Concluyendo que el neuromarketing ayudará para el mejor desempeño de las librerías teniendo en cuenta que cada propietario conozca cada meta, objetivos y áreas establecidas para obtener resultados eficientes.

Avala & Bustamante (2018) en su tesis *Plan estratégico para el desarrollo empresarial de radio Viva de la Ciudad de Quevedo Periodo 2014 - 2017*, para la obtención del título de ingeniería en gestión empresarial, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en Quevedo – Ecuador. Considerando que su objetivo principal es elaborar un plan estratégico para el desarrollo empresarial de Radio Viva de la Ciudad de Quevedo periodo 2014 – 2017, basando en teorías como el plan estratégico (Aquino, 2012), plan estratégico en la práctica (Sainz, 2012), utilizando la metodología de no experimental de nivel descriptiva, teniendo como población la totalidad del personal que es representado por 15, ante el tamaño se cogió como muestra la totalidad de los trabajadores, llegando a la conclusión que la situación interna de cada empresa debe ser fortalecida por las relaciones que existen entre gerente y trabajadores, pero a la vez debilita por la falta de planificación estratégica, para ello se implementaron estrategias entre ella la nueva propuesta de programar la expansión en el mercado. Aporte del trabajo a la investigación: Se desarrolla en el mismo sector de la empresa actual en investigación, en una empresa de servicios, así

también tiene la misma metodología y brinda una visión más amplia en el exterior, indicando que también esta tesis obtiene su muestra de manera censo.

### **Nacionales**

López (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2018*, la investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, tipo cuantitativo y nivel descriptivo. Para el recojo de información se identificó una población de las 39 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 38 preguntas cerradas, por medio de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 61,54% de los representantes son varones; el 92,31% son microempresas; el 51,28% a veces definen procedimientos; el 61,54% a veces ejecutan las actividades planificadas; el 53,85% a veces verifican el cumplimiento de actividades, el 53,85% a veces realizan las correcciones. En cuanto al planeamiento estratégico el 56,41% nunca realizan auditoría externa; el 64,10% a veces realizan auditoría interna; el 74,36% a veces establecen estrategias adecuadas; el 61,54% a veces realizan asignación de recursos adecuadamente; 89,74% a veces revisan los cambios ocurridos en factores externos e internos; 53,85% a veces mide el rendimiento empresarial; 56,41% a veces toma acciones correctivas. Finalmente, las conclusiones son: las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de agencias de viajes, aplican una gestión de calidad inadecuada con el uso del planeamiento

estratégico, debido a que, no cumplen eficientemente con los distintos aspectos evaluados en ciclo Deming, así como en los procesos de formulación, implantación y evaluación de estrategias.

Rodriguez (2019) la tesis *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro librerías del distrito de Callería, 2019* tuvo como objetivo general: determinar las propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro librerías del distrito de Callería, 2019. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 28 microempresarios, cuyos resultados fueron: Respecto a los empresarios. De las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que el 42,9% (12) tienen entre 28 a 37 años de edad. El 64,3% (18) de los representantes encuestados son de sexo masculino. El 57,1% (16) son convivientes. El 75% (21) tienen secundaria completa. Respecto a las características de las microempresas. El 75% (21) de los representantes de la encuesta tienen entre 6 a 10 años en el rubro. El 67,9% (19) de los representantes de la encuesta tienen como objetivo generar ingresos para la familia. Respecto al financiamiento. El 46,4% (13) de las micro y pequeñas empresas sus financiamientos son de entidades bancarias. El 67,9% (19) de los representantes encuestados su tasa de interés es de 1 al 4%. El 39,3% (11) de los representantes encuestados recibió el monto de 1001 a 5000 nuevos soles. El 42,9% (12) de los representantes encuestados realizan su financiamiento a largo plazo. El 32,1% (9) es para capital de trabajo. Respecto a la rentabilidad. El 50% (14) menciona que el financiamiento mejora la rentabilidad. El

82,1% (23) menciona que la rentabilidad ha mejorado con el control interno. El 60,7% (17) menciona que la rentabilidad ha mejorado con los tributos que pago. El 50% (14) menciona que la rentabilidad ha mejorado los últimos años. Respecto al control interno. El 71,4% (20) menciona que su empresa no cuenta con control interno. El 60,7% (17) menciona que no conoce algo referente al control interno. El 57,1% (16) menciona que mejoraría el control interno. El 82,1% (23) menciona que desearía contar con control interno. El 67,9% (19) menciona que si está dispuesto a ser capacitado en control interno. Respecto a los tributos. El 85,7% (24) no se siente satisfecho con la orientación que les brinda los funcionarios de la administración tributaria. El 71,4% (20) no revisan y controlan los libros y documentos que intervienen en la contabilidad antes de una fiscalización por parte de la administración tributaria en la empresa. El 71,4% (20) no cuenta con un personal idóneo asignado para el registro de los ingresos, costos y gastos. El 57,1% (16) no presentan los libros de contabilidad al día. El 53,6% (15) si tuvieron problemas o inconvenientes para presentar sus declaraciones mensuales a tiempo. El 57,1% (16) los tributos declarados han sido pagados en su oportunidad a la administración tributaria. El 67,9% (19) menciona que no existen formatos establecidos para el control de límite tributario aceptado como gastos de representación y recreativos. El 57,1% (16) mencionan que no conocen las infracciones y sanciones tributarias que le podría afectar a su empresa. El 60,7% (17) mencionan que si se siente motivado para cumplir con el pago de sus tributos. El 60,7% (17) mencionan que su empresa puede mejorar si cuenta con un planeamiento tributario. Finalmente concluimos que la mayoría de empresarios son Masculinos y tiene una edad de 28 a 37 años de edad,



ellos conocen acerca del planeamiento tributarios contribuyendo para mejorar sus pagos de tributos.

Romero (2019) La presente investigación *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 trasversal, 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 los representantes: El 50% tienen una edad de 18 a 30 años, el 50% son de sexo masculino, el 50% son de superior no universitaria, el 50% tienen el cargo de dueño, el 60% tiene de 7 años a más desempeñándose en el cargo. 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 90% se ha capacitado de 1 a 2 veces, el 50% piensa que la capacitación es una inversión, el 50% ha capacitado a su personal, el 40% capacitó a su personal en atención al cliente, el 80% eleva la eficiencia del personal, el 80% considera que la capacitación al personal mejora ganancias de su empresa. Respecto a la gestión de calidad: 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, el 50% tiene dificultades en la implementación de la gestión de calidad, el 60% cree que la

gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio. Concluyendo que esta tesis ayudará a la capacitación de los trabajadores para una mejor gestión de calidad y desarrollo interno y externo de la empresa.

### **Regionales**

Rosso (2019) la investigación *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* el objetivo principal de esta investigación fue la de 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 del Santa, 2017. Tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, con una población de 20, una muestra de 16, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 62.50 % tienen entre 31 a 50 años de edad, 62.50% son mujeres, La mitad tienen educación superior no universitaria, el 31.30% son personas encargadas, el 87.50% tienen más de 7 años en el mercado, el 81.30% tienen de 1 a 5 trabajadores, todas están formalizadas, el 43.70% han sido creadas para generar ganancias, el 81.30% conoce sobre gestión de calidad, el 56.2% no conoce ninguna técnica de gestión, el 31.30% no se adapta a los cambios, el 68.7% no se capacitan, el 31.30% porque no tiene presupuesto, el 68.70 % consideran como una inversión la capacitación, el 50.00% realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación, el 68.70% a veces capacitan a su personal, el 62.50% resalta la importancia de la capacitación, solo 43.60% se capacitaron en ventas, el 56.2% considera que la capacitación mejoraría la productividad de sus trabajadores.

Concluyendo que la mayoría tienen nociones sobre gestión de calidad, pero no la implementan, y a pesar de considerar la importancia de la capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto.

Valdez (2019) la tesis *Plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019* el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características del plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, con un enfoque cuantitativo, la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario estructurado, se tuvo una muestra poblacional de 4 MYPE a quienes se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, del cual se obtuvo los siguientes resultados. Que el 75.00% de los representantes tienen entre 31-51 años de edad, el 75.00% son de género masculino, el 50.00% tiene un grado de instrucción superior no universitario, el 75.00% son dueños de la empresa, el 50.00% tienen de permanencia de la empresa en el rubro 7 años a más, el 75.00% las personas que trabajan en la empresa son no familiares, el 50.00% señala que siempre el plan estratégico es un factor relevante para una buena gestión de calidad, el 50.00% manifiestan que utilizan el plan estratégico para descubrir los mejores de su empresa, el 75.00% desean lograr que su empresa sea reconocida en el mercado. En conclusión, la mitad de los representantes consideran siempre que el plan estratégico es un factor relevante para una gestión de calidad, la mayoría de los representantes opinaron que

por iniciativa propia implementaron las gestiones de calidad por encontrar dificultades de la persona.

Garrido (2018) El Presente Trabajo de Investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES Hoteleras del centro de Piura, año 2018*. Tuvo como Objetivo General, Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y el Planeamiento Estratégico en las MYPES del rubro Hotelero del centro de la ciudad de Piura en el año 2018; las variables seleccionadas son Gestión de Calidad y Planeamiento Estratégico. Se empleó la metodología de Investigación tipo Descriptiva, nivel Cuantitativo y diseño No Experimental de Corte Transversal. Las unidades económicas estuvieron conformadas por las MYPES hoteleras de uno y dos estrellas del centro de Piura. La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigidas a 43 trabajadores para la variable Gestión de calidad y 11 propietarios para la variable Planeamiento estratégico, lo cual pertenece a la muestra estudiada. En los principales resultados se detectó que las MYPES hoteleras cumplen con ofrecer productos y servicios de calidad, pero no aplican sistemas de gestión en todas sus áreas organizacionales. Por consiguiente, los propietarios han elaborado planes estratégicos, pero carecen de los conocimientos pertinentes para efectuarlo con eficiencia. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la Gestión de calidad y el Planeamiento estratégico de las MYPES hoteleras del centro de Piura son la utilización de una gestión débil en sus operaciones y una administración empírica producto de la falta de conocimientos, control y cultura organizacional.

### **Locales**

Carrasco (2019) La presente investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las MYPEs del Sector Comercio– Rubro Ópticas de la Ciudad de Sullana, Año 2018*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio-rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018, la caracterización expresada del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio-rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018? La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No Experimental y e corte transversal. La variable Gestión de Calidad con una población de 20 trabajadores, la Variable Competitividad la población es infinita, aplicándose técnica de la Encuesta con un instrumento del cuestionario. La muestra fue de  $n = 20$  trabajadores para la Gestión de Calidad y  $n=68$  clientes para la Competitividad. Luego de obtenidos los resultados se tiene que la Gestión de Calidad fueron: el 100% de los representantes de las MYPE sus clientes están satisfechos con el producto ofrecido; el 75% señala que su empresa cuenta con políticas de calidad en relación al producto que ofrecen. Respecto a Competitividad: el 83% considera que las ópticas están a la vanguardia de la tecnología, el 89,7% se considera un cliente exigente. En conclusión, se determinó que la Gestión de Calidad y la Competitividad de las ópticas de Sullana es que los clientes sienten satisfacción del producto que ofrecen y que todas están atentos al desarrollo de la tecnología que ayudará al desarrollo de mejor productos y estar al par de la competencia.

Madrid (2019) la presente investigación *Gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019* tuvo como objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y marketing es finito y se obtuvo 47 personal administrativo. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 89% del personal administrativo encuestados considera que el personal siempre es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo, el 96% del personal administrativo considera que el marketing siempre le permite posicionarse y dominar el mercado, y concluyo que los elementos de la gestión de calidad son: Estructura organizacional, Planificación y tiene documentado los procedimientos que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad, las estrategias de marketing que implementan en las librerías son: Brindar una atención personalizada ya que el personal se encuentra capacitado; Buscar referidos porque incentiva la compra de sus clientes creando preferencia respecto a la competencia; Dar obsequios al cliente por medio de promociones y descuentos; Mantener buena comunicación.

Surita (2019) La presente investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*, tuvo como problema ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año

2018, se estableció como objetivo describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, Año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la variable gestión de calidad la población fue finita, muestra de 15 gerentes y para la variable competitividad la población es infinita, muestra de 384 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de 23 preguntas cerradas. Se obtuvo como resultado respecto a gestión de calidad, el 100% definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad y el 100% cuentan con persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas decisiones y respecto a competitividad se determinó que el 72% los precios de los productos son aceptables a los de la competencia y el 96% realizan descuentos al cliente. Llegando a las siguientes conclusiones que las Mypes dedicadas a la venta de muebles cuentan con políticas de calidad establecidas en relación al producto que ofrecen, entregando un producto de buena calidad.

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

### **2.2.1. Planteamiento estratégico de Recursos Humanos**

Faré (2018) expresa que en la década de los 70', cuando nace formalmente el planeamiento estratégico se realiza mediante un proceso en el cual implementan planes operativos para que la empresa logre los objetivos planteados; está vinculada al "quantum" del crecimiento a la capacidad de obtener y alocar los recursos necesarios para satisfacer una demanda lineal y creciente.

Rodríguez (2019) nos dice que es un documento que lleva en las páginas estrategias que siguen por un tiempo determinado en funciones diferentes, si lo

vemos en base general refleja la historia, objetivos, misión, visión y valores nutriendo a los planes que se realicen, relacionando al personal con un política, los cuales serían los pasos para el contrato de nuevos personales, ofreciendo cursos a todos los trabajadores, para la resolución de problemas que puedan surgir en plantillas.

En manera general, los planes que se incluyen en el plan estratégico de Recursos Humanos son: selección, contratación, formación del personal, promoción o ascenso y motivación. Por supuesto, pueden incluir algunos otros como prevención de riesgos laborales o el de resolución de conflictos, que establecerán las bases para esos temas relacionados con el personal.

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

Consta de 4 dimensiones según Montoya & Boyero (2018) son:

- **Diseño.** Implementa las actividades teniendo en cuenta el campo a trabajar. (Montoya & Boyero, 2018)
  - Anuncia. Informar al trabajo los beneficios para el desarrollo.
  - Plantea. Planifica capacitaciones para informar del crecimiento.
  - Emplea. Realiza mediante acciones la información brindada
- **Implementación.** Según Montoya & Boyero (2018) incrementan propuestas para el correcto funcionamiento.
  - Realiza. Ejecuta los trazados logros tanto a largo, corto o mediano plazo.
  - Enumeración. Ejecuta las actividades de acuerdo a su plan de trabajo.  
Certifica. Verifica las áreas establecidas para su funcionamiento correcto.



- **Monitoreo.** Realiza según Montoya y Boyero (2018) una inspección para la planificación del desarrollo en mejora del centro de trabajo.
  - Verifica. Corrobora las propuestas planteadas.
- **Evaluación.** Califica a los empleados mediante su desempeño. (Montoya y Boyero,2018).
  - Califica. Valora mediante el desempeño laborado.
  - Valoración de mejoras. Desarrolla propuestas para un mejor funcionamiento y crecimiento empresarial.

### ¿Cómo crear un plan estratégico de recursos humanos?

Los planes estratégicos de Recursos Humanos se suelen realizar de forma anual. Se debe considerar una estrategia a seguir para el siguiente año, que se puede ir retocando después. Este año no tiene por qué coincidir con el calendario, sino que podría empezar en las mismas fechas que el año escolar, o bien adaptarlo según la empresa, contando con:

- **Misión**, es muy parecida a la de una empresa, se lleva a cabo un plan, mediante preguntas lo qué se quiere conseguir, a quién va a afectar, y porque su desarrollo.
- **Visión**, se mas en lo que se anhela conseguir.
- **Valores**, son éticos principios tanto del departamento de Recursos Humanos como del negocio.

Se establecen objetivos considerando:

- Los **explícitos**, se basan en conseguir finalidades tanto concretas y específicas.
- Los **implícitos**, se relacionan con lo ya planteado en la empresa, estos pueden ser más abstractos, como sería la productividad, la fidelidad de los trabajadores.

- A **largo plazo**, buscan cumplir al largo del tiempo, la cual basan en competitividad, rendimiento y efectividad.

Por otro lado, hablaremos también:

ANALISIS FODA: se visualizan de forma precisa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas las cuales incluyen en RR.HH. No sería a nivel de toda la empresa, aunque sí hay que tenerla en cuenta a la hora de llevar a cabo el análisis.

Si nos enfocamos más en los planes que se realizan para los Recursos Humanos, según Rodríguez (2019) existen diferentes tipos:

- **Selección del personal:** Contiene lo que se llevara a cabo tanto técnicas como claves.
- **Contratación:** Se rige por contratos distintos los cuales formalizan con los trabajadores, estableciendo clausulas, colectivos convenios en la relación laboral.
- **Formación:** no sólo entraría una inicial formación de trabajadores nuevos sino también de formativos planes.
- **Promoción y ascenso:** establecen posibles bases promocionales para trabajadores y los cuales podrían realizar un trabajo con responsabilidad.
- **Motivación:** se centra en establecer las pautas para que el personal se encuentre a gusto en la empresa y en el puesto de trabajo.
- **Prevención de riesgos laborales:** se elabora en el departamento de RRHH esta función y se realice si es necesaria.
- **Resolución de conflictos:** se recogen formas de intervención en caso de conflictos.

## **Importancia**

Es un principio al proceso y negocio en el cual permite garantizar los servicios, procesos y productos por su excelencia interna, permitiendo liderar al equipo y poder desempeñar visión, misión y estrategias haciendo el uso de la información mediante la identificación de las debilidades, fortalezas y mejoras, dando a la empresa la capacidad de establecer dichas normas haciendo ajustes cuando sea necesario dando valor globalmente a base de los clientes. Si bien se sabe mediante el enfoque para dar solución a los problemas de calidad mediante diferentes programas: El crear un producto o servicio de rendimiento y calidad alta estableciendo el cumplimiento y supere expectativas tanto internamente como externamente mediante las modificaciones en los planes planteados a fin de responder a las circunstancias cambiantes.(Caldera, 2019).

### **2.2.2. Gestión de la calidad**

Según Meza & Zárate (2018) nos dice que es el efecto y acción de gestionar y administrar de una forma más específica, gestión es una diligencia, interpretada como trámite la cual es necesario al conseguir algo o resolver un asunto; habitualmente de carácter administrativo o que conlleve documentación

Maseda (2018) se refiere a la capacidad que posee un objeto que satisface necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad teniendo en cuenta la norma ISO 9001 Bolaños (2019) nos dice que tiene que ver cuán adecuado es los productos y servicios implicando tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores en toda medida posible y superando expectativas.

De acuerdo a Maseda (2018) la calidad es el conjunto de características del producto o servicio obtenidos en sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos.

### **La evolución de la calidad,**

El concepto de calidad ha evolucionado desde sus orígenes, en este proceso permiten aumentar y refinar objetivos y lograr que se enfoque en la satisfacción plena de las expectativas de los consumidores de bienes y los usuarios de servicios. Concluimos que para Maseda (2018) la calidad es satisfacer necesidades y expectativas del cliente, en función a parámetros como:

- Seguridad que el producto o servicio confiere al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio cuando satisface específicas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidos responden en caso de fallo del servicio o producto.

### **Concepto de la Gestión de calidad,**

Según Publishing (2018) nos dice nos permite a organizaciones planear, ejecutar y controlar las necesarias actividades al desarrollar la misión, los servicios en prestación de estándares altos de calidad, lo cual es medido a través de satisfacción de indicadores; abarcando cada sector del comercio y negocio, realizando un producto con una buena calidad cumpliendo estándares correspondientes.

Los sistemas de la gestión de calidad son conjuntos de normas estándares que se relacionan para el cumplimiento de calidad requeridos por la empresa para

satisfacer a clientes, a través de su mejora continua de una manera ordenada y sistemática.

En el Perú solo el 1% de las empresas formales cuentan con un sistema de gestión de calidad (SUNAT), evidenciando en el trabajo lo que se debe hacer para cambiar el chip a empresas para que sigan el camino de la calidad y competitividad.

### **Dimensiones de la Gestión de calidad**

Nos brindan 3 dimensiones, según Udaondo (2019) las cuales son:

- **Planificar.** Constituye al ser un mediador del presente y futuro, en el cual identifican los existentes problemas visualizando la situación mediante la formación de acciones y objetivos, nos brindan los siguientes indicadores:
  - Metas. Aproxima a los trazados logros.
  - Políticas. Formaliza dichos logros.
- **Implementar.** Practica acciones, métodos y medidas que concreten y mejoren las actividades y planes. (Udaondo, 2019)
  - Procesos de actividades. Detalla las actividades que se laboraran.
  - Organización. Conformar áreas de trabajo para un desarrollo mejor en sus actividades.
- **Desarrollar.** Identifica el desarrollo según Udaondo (2019) ya que las actividades de los trabajadores guiándose de los objetivos mediante las jerarquías planteadas.
  - Desenvuelve. Interacción en el trabajo.
  - Establece. Determinar las acciones al desarrollarse las actividades.

- **Comprobar:** Según Udaondo (2019) nos dice que comprueba las actividades ya ejecutadas para una mejor evaluación.
  - Seguimientos. Persigue el buen desarrollo de las actividades a desarrollar.
  - Evaluación. Evalúa sus jerarquías para un mejor funcionamiento y desarrollo de los objetivos.
- **Actuar.** Actua ante situaciones para una mejora en las actividades a realizar.
  - Mejora continua. Propone un sucesivo plan de mejora.
  - Control de procedimientos. Supervisa la realización de sus labores en su trabajo.

### **Importancia de la Gestión de calidad**

Ánonimo (2019) Es importante ya que emite el control al desempeñar procesos de la organización misma, ayudándonos al cumplimiento de una adecuada manera normativas relacionadas con productos y servicios nuestros para la mejora al capacitar a los trabajadores.

### **Principios de la Gestión de Calidad**

Las Normas ISO 9001 (2019) son las normas establecidas por la International Estandarización Organización, para estandarizar procesos de producción y control en empresas y organizaciones. En concreto, la norma básica que regula los sistemas de gestión de la calidad es la ISO 9001. Chamorro (2018) nos muestra principios de gestión de la calidad:

- Orientación al cliente: Son organizaciones que dependen de sus clientes por lo que deberían comprender necesidades actuales y futuras,

satisfaciendo los requisitos y esforzándose en exceder expectativas de los clientes.(Yáñez, 2019)

- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, creando y manteniendo un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de objetivos de la organización.(Yáñez, 2019)
- Participación del personal: El personal, en todos los niveles es la esencia de la organización y su compromiso total posibilitando que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.(Yáñez, 2019)
- Enfoque basado en procesos: Son resultados deseados alcanzando más eficientemente las actividades y recursos relacionados gestionando como un proceso.(Yáñez, 2019)
- Enfoque de sistema para la gestión: Identifican, entienden y gestionan procesos interrelacionados como sistema, contribuyendo la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos.(Yáñez, 2019)
- Mejora continua: Viéndolo en el desempeño global de la organización debiendo ser un objetivo permanente.(Yáñez, 2019)
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Son decisiones eficaces basadas en el análisis de datos e información.(Yáñez, 2019)
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Es una organización y proveedores interdependientes y una relación beneficiosa aumentando la capacidad de ambos para crear valor.(Yáñez, 2019)

### **Elementos de la gestión de calidad,**

Anónimo (2018) existen diferentes elementos que resultan fundamentales en cualquier organización, ya que serán clarificadores para orientar la Norma ISO 9001 (2019) en su organización correctamente.

- Incrementar el enfoque al cliente. (Anónimo, 2018)
- Reducir la incertidumbre mediante un eficaz sistema de evaluación del riesgo.(Anónimo, 2018)
- La dirección de la organización se deberá implicar..(Anónimo, 2018)
- Objetivos claros e identificables.(Anónimo, 2018)
- Comunicación interna.(Anónimo, 2018)
- Sistema de control y evaluación continua.(Anónimo, 2018)
- Procesos continuos de mejora.(Anónimo, 2018)

### **Beneficios,**

Principales beneficios derivados de la certificación Norma ISO 9001 (2019) para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- Reducción de costes productivos.
- Adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios.



- Mejora del enfoque de la empresa de cara al cliente final y stakeholders en general.
- Aumento en el interés por parte de accionistas, partners e inversores.

### **Objetivo de la Gestión de Calidad,**

El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad. (Ánonimo, 2019)

### **Funciones de la Gestión de calidad,**

- Planificación en función es orientar al futuro y crear directrices para las organizaciones las cuales ofrecen capacidades de ser proactivo; anticipando eventos futuros y establecer acciones necesarias las cuales enfrentamos positivamente siendo esencial para una eficaz y manejable proceso, cuentan con elementos los cuales son: análisis del entorno, misión de la calidad establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad y planes de acción de calidad.
- Organización en función es asegurar que satisfaga los objetivos que se fijaron desarrollando un entorno de trabajo claro, con tareas u responsabilidades las cuales contribuyan en una actividad eficaz dirigiendo comportamientos de departamentos, grupos y personas que realicen objetivos fijados, los elementos son: asignación de tareas y responsabilidades, desarrollo consciente de la segmentación de la organización en unidades específicas autónomas, desarrollo de

requerimientos jerárquicos para facilitar la comunicación y ordenes, delegación y esfuerzo de coordinación.

- Dirección en función es intervenir acciones de colaboradores mediante el desarrollo de informaciones con el desarrollo de lograr la obtención de objetivos, incluyendo elementos los cuales son: teorías de motivación, teorías de liderazgo, tipos de poder.
- La función personal es un proceso creando a las medidas y actividades del ímpetu de trabajo, optimizando eficiencia y eficacia de ejercicios de organización.

### 2.3. Definición conceptual

**Beneficios;** Es la obtención de un proceso de actividades a realizar para la obtención de resultados positivos. (Vega, 2020)

**Dimensiones;** son propuestas para medir las variables para llevar una relación correcta. (Soto, 2021)

**Gestión de Calidad;** nos dice que nos permite planear, ejecutar y controlar las necesarias actividades dentro de una organización. (Martínez, 2020)

Indicadores,

**Normas ISO 900:2000;** se centran en los procesos independientemente del producto o servicio mediante el seguimiento de los principios específico para un mejor desempeño de la empresa. (Fontalvo, 2020)

**Planeamiento estratégico;** es un documento, el cual lleva en sus páginas estrategias que rigen por un tiempo determinado las diferentes funciones de una organización. (Luna, 2020)

**Principios;** son valores en conjunto que orientan a la organización siendo el soporte de la visión, misión, estrategias y objetivos de la empresa. (Bonnin, 2020)

**Recursos Humanos;** es el área encargada de la organización de velar por los trabajadores que la conforman. (Vértice, 2021)

**Librerías;** son establecimientos de trabajo que proporcionan productos y trabajo al personal. (Pérez & Gardey, 2019)

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación *Propuesta de mejora del Planeamiento Estratégico de Recursos Humanos para la Gestión de la Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito de Sullana, 2020* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva - de propuesta. (Campos, 2019)

## **IV. Metodología**

### **4.1. El diseño de la investigación**

**Tipo.** Este trabajo es de tipo cuantitativo, porque se miden variables en forma numérica utilizando el análisis estadístico, aplicando formas de análisis estadísticos lo cual se produce por la causa y efecto de las cosas, su nivel de investigación. (Fernández & Díaz, 2018)

**Nivel.** Esta indagación es de nivel descriptiva, porque llega a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Meyer, 2018)

**Diseño.** Esta indagación es no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. No experimental, porque es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables; transversal, porque analiza distintos datos en la población determinada mediante la recopilación en el tiempo determinado; descriptivo, porque define las características de la población sin centrarse en las razones; y, de propuesta, porque asegura que lo investigado sea suficiente para proponer mejoras en el tema de investigado. (Baena, 2019)

### **4.2. Población y muestra**

La población se conformó de 15 propietarios de micro y pequeñas empresas del sector comercio, del rubro librerías del distrito de Sullana y la muestra es no probabilística, por conveniencia, y la constituyen los 15 propietarios ya mencionados.

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

#### **Variable 1**

**Planeamiento estratégico.** Según López (2018) son procesos que relacionan las metas de la empresa, en la cual determina las políticas y programas necesarios para el alcance de los objetivos hacia las metas y métodos organizacionales a largo plazo.

#### **Variable 2**

**Gestión de calidad.** Según Pola (2019) es el conjunto de acciones que planifican, organizan y controlan las funciones de calidad de la empresa, la cual se encarga de las políticas de calidad, la base de objetivos, funciones y responsabilidades y motivación a las medidas que se toman para el logro de los objetivos de calidad.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable		Escala de Medición				Instrumentos	Fuente o informantes		
Denominación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems			Escala	
<b>Variable 1</b> Planeamiento estratégico	Según López (2018) son procesos que relacionan las metas de la empresa, en la cual determina las políticas y programas necesarios para el alcance de los objetivos hacia las metas y métodos organizacionales a largo plazo.	Evaluar el desempeño laboral con respecto a la productividad eficiencia y eficacia que demuestren el beneficio de la empresa	Diseño	Anuncia	1	Nominal	Cuestionario	Propietarios	
				Plantea	2				
				Emplea	3 - 4				
				Realiza	5				
			Implementación	Enumeración	6-7				
				Certifica	8-9				
				Verifica	10				
				Calificación	11				
			Monitoreo	Valoración de mejoras	12				
				Evaluación	Metas				13
					Políticas				14
					Procesos de actividades				15
Organización	16								
<b>Variable 2</b> Gestión de la Calidad	Según Pola (2019) es el conjunto de acciones que planifican, organizan y controlan las funciones de calidad de la empresa, la cual se encarga de las políticas de calidad, la base de objetivos, funciones y responsabilidades y motivación a las medidas que se toman para el logro de los objetivos de calidad.	Evaluar la gestión ejecutiva en cuanto a comunicación, autonomía y motivación para tener un ambiente armonioso en el trabajo.	Implementar	Desenvuelve	17	Nominal	Cuestionario	Propietarios	
				Establece	18				
			Desarrolla	Seguimientos	19				
				Evaluación	20				
			Comprobar	Mejora continua	21				
				Control de procedimientos	22				
			Actuar	Plantea	23				
				Emplea	24				

Fuente: Estimaciones propias.

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

Se empleó la técnica de la encuesta ya que permitieron establecer contactos con las unidades de observación; la encuesta, según (Grasso, 2018), es un método de investigación importante, es un procedimiento que permite explotar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas; obteniendo los resultados de manera sistemática, por la cual se aplicó una serie de preguntas, las cuales fueron estructuradas previamente. Empleándose el instrumento del cuestionario según Gil Pascual (2019), es un recurso en el que el investigador se vale para acercarse a personas y extraer información, permitiendo el registro de la información recolectada y así facilitando los cálculos estadísticos y la toma de decisiones, por lo que se aplicó un cuestionario de 24 preguntas para los microempresarios de las empresas con el fin de obtener sus aportes para la realización de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se aplicó mediante la encuesta de google drive, el cuestionario para recoger la información que fue ordenada, tabulada y clasificada en tablas estadísticas, donde se reflejan el porcentaje, la frecuencia relativa y absoluta, y representados mediante figuras, para la cual se utilizó el software Microsoft Word y Excel 2016, asimismo fueron analizados contrastados y comparados en la base a los antecedentes de los cuales obtuvieron conclusiones y recomendaciones para el plan de mejora.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia*

<b>PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.</b>				
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la mejora en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020?	<b>Objetivo General</b> Plantear una propuesta de mejora en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020	<b>Hipótesis General.</b> Esta investigación no lleva hipótesis, porque tiene un diseño descriptivo.	<b>Variables</b>	<b>Tipo</b> Cuantitativo
	<b>Objetivos Específicos</b> 1. Identificar las características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020 2. Determinar las características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020		<b>Variable 1</b> Planeamiento Estratégico	<b>Nivel</b> Descriptivo
			<b>Variable 2</b> Gestión de calidad	<b>Diseño:</b> No experimental. Transversal descriptivo-de propuesta.
			<b>Dimensiones</b>	<b>Población y muestra</b> 15 librerías y 15 microempresarios
			<b>Dimensiones V1</b> ✓ Diseño. ✓ Implementar. ✓ Monitoreo. ✓ Evaluación	
			<b>Dimensiones V2</b> ✓ Planificar ✓ Implementar ✓ Desarrollar ✓ Comprobar ✓ Actuar	<b>Técnica:</b> Encuesta
				<b>Instrumento:</b> Cuestionario de 24 preguntas

**Fuente. Elaboración propia.**



#### 4.7. Principios éticos:

Se consideraron 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. (ULADECH, 2020).

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Objetivo específico 1.** Características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.

**Tabla 3**

***Características del Planeamiento Estratégico de Recursos Humanos***

Tiene claro la misión y visión de la empresa	N°	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	2	13,30%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	3	20,00%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100,00%
Se identifican con la visión y misión de la librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	2	13,30%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	6	40,00%
Siempre	1	6,70%
Total	15	100,00%
Informa acerca del planeamiento estratégico en su librería	N°	%
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	5	33,30%
Regular	3	20,00%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
Diseña un planeamiento estratégico en los recursos humanos para su librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	2	13,30%
Regular	7	46,70%
Casi siempre	3	20,00%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en la librería		

Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	7	46,70%
Casi siempre	3	20,00%
Siempre	2	13,30%
Total	15	100,00%
Aplica estrategias en el planeamiento estratégico de recursos humanos para su librería.		
Nunca	1	6,70%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	2	13,30%
Total	15	100,00%
Implementa programas de capacitación en su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	3	20,00%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100,00%
Controla el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad durante la ejecución.		
Nunca	0	0,00%
Casi siempre	4	26,70%
Regular	3	20,00%
Casi siempre	5	33,30%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
Evalúa estrategias del planeamiento estratégico de recursos humanos para su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
Cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico de recursos humanos en su librería		

Nunca	0	0,00%
Casi nunca	4	26,70%
Regular	4	26,70%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
<hr/>		
Cree que es de suma importancia implementar mejoras en su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	4	26,70%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100,00%
<hr/>		
Supervisa el cumplimiento de los objetivos en su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	4	26,70%
Regular	3	20,00%
Casi siempre	5	33,30%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
<hr/>		
Evalúa el desempeño realizado por los trabajadores en su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	2	13,30%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	5	33,30%
Siempre	2	13,30%
Total	15	100,00%
<hr/>		
Diagnostica los factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano en su librería		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	1	6,70%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías, Sullana - 2020.

**Objetivo 2.** Características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.

**Tabla 4**  
*Características de la Gestión de Calidad*

Informa acerca de la gestión de calidad en su librería.	N°	%
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	5	33,30%
Regular	9	60,00%
Casi siempre	1	6,70%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Planifica la gestión de calidad en su librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	10	66,70%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	0	0,00%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Coordina acerca de las implementaciones para una mejora en su gestión de calidad.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	6	40,00%
Regular	7	46,70%
Casi siempre	2	13,30%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Implementa mejoras en la gestión de calidad de su librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	9	60,00%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	1	6,70%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Desarrolla procesos de actividades claros y precisos en la librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	8	53,30%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen un trabajo de manera eficiente.		

Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	10	66,70%
Casi siempre	2	13,30%
Siempre	0	0,00%
Total	15	100,00%
Comprueba los resultados que se obtiene para seguir mejorando		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	3	20,00%
Regular	2	13,30%
Casi siempre	6	40,00%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100,00%
Realiza acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.		
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	4	26,70%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	1	6,70%
Total	15	100,00%
Monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	2	13,30%
Regular	6	40,00%
Casi siempre	4	26,70%
Siempre	3	20,00%
Total	15	100,00%
Evalúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad en su librería.		
Nunca	0	0,00%
Casi nunca	1	6,70%
Regular	5	33,30%
Casi siempre	5	33,30%
Siempre	4	26,70%
Total	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro librerías, Sullana - 2020.

**Objetivo 2.** Propuesta de mejora del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías, distrito de Sullana, 2020.

**Tabla 5**  
*Propuesta de mejora*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Seguimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Tienen un conocimiento mínimo del Planeamiento estratégico.	El descuido de los representantes de no dar a conocer temas del Planeamiento estratégico.	Buscar más información de fuentes confiables que hablen respecto a ella.	Representante
Tienen regular conocimiento al diseñar un Planeamiento estratégico en los Recursos humanos.	Aplican regular diseño al plantear un planeamiento estratégico en los recursos humanos.	Tener más certeza al aplicar los diseños.	Representante
Deficiente planificación en la Gestión de Calidad.	No aplican una planificación que difunde en una buena gestión de calidad.	Elaborar y aplicar un sistema de Gestión de calidad.	Representante
Poca implementación de mejoras en la Gestión	No implementan mejora para una mejor Gestión de calidad.	Implementar más mejoras al transcurrir del tiempo para la mejora de la Gestión.	Representante
No realizan acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.	Buscan realizar acciones que contribuyan en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.	Aumentar y detallar más acciones que contribuyan en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad	Representante



## 5.2. Análisis de Resultados

### **O1. Identificar las características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.**

Analizando las características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020; el 40% de gerentes de librerías del distrito de Sullana regularmente tienen en claro la misión y visión (Tabla 1), el cual difiere con Pérez (2019) quien expresa que el 41,7% conoce su misión, visión y valores de su empresa. El 40% de gerentes de librerías del distrito de Sullana regularmente se identifican con la misión y visión (Tabla 2), es decir, la cuarta mitad no se identifican con ello teniendo en cuenta que Anónimo (2018) nos dice que es importante el identificarse con ello ya que debemos de tener en cuenta para el logro del objetivo; sabiendo que el identificar y reconocerlos para el mejor plan operativo de la empresa. El 33,30% de gerentes de librerías del distrito de Sullana casi nunca informan acerca del planeamiento estratégico (Tabla 3), teniendo en cuenta lo que nos dice Publishing (2020), nos dice que nos permite plantear, ejecutar y controlar las necesidades dentro de una organización; concordando con lo ya mencionado ya que es importante el informarse de ello para un mejor desempeño laboral. El 46,70% de los gerentes de las librerías del Distrito de Sullana regularmente diseñan un planeamiento estratégico en los recursos humanos (Tabla n° 04), haciendo referencia a lo que dice según Montoya & Boyero (2018) generando las dimensiones de diseño, implementación, monitoreo y evaluación; teniendo en cuenta lo importante que es el diseño de un plan estratégico para el control de jerarquías y desempeño de cada área. El 46,70% de

gerentes de micro empresas de librerías del distrito de Sullana encuestados regularmente realiza un seguimiento a los procesos que realiza en la librería, representado en la (Tabla n°05), teniendo en cuenta que Carrasco (2019) nos dice que es de suma importancia de un seguimiento al sector de productividad dentro de una estructura en la cual representan los establecimientos nacionales un 75%. El 33,30%, gerentes de las librerías del Distrito de Sullana, respectivamente se puede observar que regularmente aplica estrategias en el planeamiento de recursos humanos para su librería, referenciada en la (Tabla n° 06) como lo denotaría Rosso (2019) buscando como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación de recursos humanos; el aplicar las estrategias favorece a los trabajadores ya que se emplearían más posibilidades para circunstancias que puedan transcurrir. Podemos observar que el 20%; acreedor de los gerentes de las librerías del Distrito de Sullana en la (Tabla n°07) casi nunca implementa programas de capacitaciones en su micro empresa, el 33,30% regularmente las realiza estipulando a lo que nos hace referencia Romero (2019) estableciendo como objetivo el determinar principalmente la característica de gestión de calidad en la capacitación dentro del sector comercio sobre el rubro de librerías; teniendo en cuenta que el programar capacitaciones ayuda a un mejor desempeño tanto con el personal que labora como con los clientes que adquieran el producto. El 33,30% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana de la investigación presentada en la (Tabla n°08) casi siempre controla el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad durante la ejecución teniendo en cuenta lo que nos dice Faré (2018) que es importante tener un control en el planeamiento de estrategias que se sigue en un tiempo determinado, ya sea a corto, mediano y largo plazo. El 33,30% de

gerentes de librerías del distrito de Sullana con respecto a la (Tabla n°09) regularmente realizan estrategias de planeamiento estratégico de recursos humanos para su librería como nos dice Rodríguez (2019) los planes que se incluyen son la selección contratación, formación de personal, la promoción o ascenso y motivación que generan estos planes como estrategias para el desarrollo de los recursos humanos dentro de sus micro empresas. Observando que el 26,70% de estos micro empresarios, dentro de la (Tabla n°10), de las librerías pertenecientes al Distrito de Sullana; casi nunca cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico, Concierne a los porcentajes no hacen caso a un acápite que formula Faré (2018), que es desarrollar o vincular el crecimiento a la capacidad que se pueda obtener, interviniendo a los recursos necesarios para satisfacer esta demanda lineal y creciente. El 26,70% de micro empresarios de librerías que se encuentran dentro del Distrito de Sullana, casi nunca cree que es de suma importancia implementar mejoras en su librería de acuerdo a la (Tabla n°11); López (2019) difiere que las características de la gestión de calidad con el planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas ayudan a identificarse dentro del desarrollo operacional de mejoras continuas. Anteriormente dentro de la (Tabla n°12) se observa que el 33,30% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana, casi siempre supervisa el cumplimiento de los objetivos en su librería; estipulando como lo que nos hace ver, El cumplimiento de los objetivos son necesariamente importantes para saber el avance del desarrollo como micro empresa de cada librería. La figura que expresa en la (Tabla n°13), hace saber que un 40,00% de los gerentes de librerías a nivel del distrito de Sullana, regularmente evalúa el desempeño realizado por los trabajadores de su librería, no obstante, la metodología utilizada fue

de tipo deductivo, analítico, sintético, y estadístico que denota , Álvarez & Estrada (2019), de acuerdo con estos porcentajes el 40% manifiesta regularmente evaluar este desempeño como un análisis del desarrollo, el 33% casi siempre hace esta análisis evaluativo. Para observar que el 40,00% de los dirigentes de librerías del distrito de Sullana, que se encuentra en la (Tabla n°14); que regularmente diagnostica factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano en su librería; uno de los factores que realizo Álvarez & Estrada (2019), que fueron 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, para una toma de decisiones adecuadas.

**O2. Determinar las características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020.**

Analizando las características principales de la Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020; el 60,00% de los gerentes de librerías del distrito de Sullana regularmente informa acerca de la gestión de calidad (Tabla n°15) es decir la tercera parte de estos negocios no están familiarizados con el tema que se desarrolla en el presente trabajo, el cual difiere con Romero (2019) ya que el 60% conoce el término de gestión de calidad. El 66,70% de los gerentes del distrito de Sullana de las librerías casi nunca planifica la gestión de calidad en su librería (Tabla n°16); teniendo en cuenta que Yañez (2018) nos dice que el enfoque basado en procesos son resultados deseados alcanzando más eficientemente las actividades y recursos relacionado gestionando como un proceso. El 46,70% de los gerentes del distrito de Sullana de las librerías

regularmente coordina acerca de las implementaciones para una mejora en su gestión de calidad (Tabla n°17), sobre ello el cual difiere con (Ánonimo, 2019) ya que nos dice que es importante la coordinación sobre las mejoras que se brinden teniendo en cuenta los objetivos que se fijaron desde un principio para seguir entornando el trabajo claro y contribuir una actividad eficaz. El 60% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana casi nunca implementa mejoras en la gestión de calidad de su empresa (Tabla n°18); (Ánonimo, 2019) nos dice que las implementaciones de mejoras en la gestión de calidad es orientar al futuro y crear directrices para las organizaciones las cuales ofrecen capacidades de ser proactivo; estableciendo acciones necesarias, las cuales enfrentamos positivamente un manejable proceso. El 53,30% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana regularmente organiza las actividades de sus colaborados para que realicen su trabajo (Tabla n°19); sin embargo, Surita (2019) indica que si se organizan actividades para trabajar de manera eficiente; se considera a la gestión de la calidad que mejora el rendimiento y oxígeno. El 66,70% de estos gerentes de librerías ubicadas en el distrito de Sullana regularmente organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen su trabajo de manera eficiente en la (Tabla n°20), haciendo referencia a Madrid (2019), que muestra a la estructura organizacional referente a los procedimientos que van a seguir cumpliendo con una buena gestión de calidad, similarmente a la eficiencia operacional. El 40% de los gerentes que tienen su micro empresa de librerías del distrito de Sullana mostrado en la (Tabla n°21), casi siempre comprueba los resultados que se obtienen para seguir mejorando; lo cual concuerda con Montoya & Boyero (2018) ya que nos dice que califican el buen desempeño empleado por los microempresarios, siendo la valoración de acuerdo al desempeño logrado. El 40% de

los gerentes de las librerías del distrito de Sullana de la investigación presentada en la (Tabla n°22) regularmente realizan acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad; lo cual difiere Rodríguez (2019) que nos dice la importancia de este documento el cual lleva en las páginas estrategias que siguen por un tiempo determinado en funciones diferentes, si lo vemos en base general refleja la historia, objetivos, misión, visión y valores las cuales nutren a los planeamientos estratégicos. El 40,00% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana regularmente monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejorar del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad (Tabla n°23) aunque según Montoya & Boyero (2018) nos dice que monitorear ello es una inspección de la realización de una planificación de mejorar el desarrollo dentro del trabajo. El 33,30% de los gerentes de las librerías del distrito de Sullana (Tabla n°24) regularmente valúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad en su librería lo cual difiere con Rodríguez (2019) que nos dice que es importante generar beneficios en las mejoras ya que demostraría un alto rendimiento y alta calidad en la cual cumpla y supere las expectativas tanto interna como externa utilizando modificaciones de mejoras, a fin de responder a las cambiantes circunstancias.

## **VI. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

1. Los representantes informan a los trabajadores acerca del planeamiento estratégico elabora en su librería, sin embargo, tienen en claro su misión y visión e implementan programa de capacitaciones en lo cual su personal pueda trabajar conjuntamente teniendo claros los objetivos fundamentales del negocio y evaluando sus desempeños mediante al adquirir los resultados de cada tiempo determinado.
2. Los representantes de estos negocios pocos planifican la gestión de calidad en sus librerías, lo cual dificulta porque es de suma importancia para el mejor conlleva de realización de las tareas asignadas en cada puesto de trabajo, por otro lado, podemos denotar que no implementan mejoras a sabiendas que es importante que el representante conjuntamente con el personal implemente mejoras luego de su evaluación de cada mes, sin embargo, desarrollan procesos de actividades claros y precisos pudiendo así tener una mejor organización en sus actividades a realizar por el personal y así realicen un trabajo eficiente para el beneficio y mejora de dicho negocio.
3. Los representantes de este rubro notan la importancia de las propuestas de mejoras para el beneficio del negocio teniendo en cuenta el trabajo en equipo para implementar y realizar acciones u estrategias que contribuyan al crecimiento empresarial conllevando a ello una mejor gestión de calidad en los productos a brindar y una planificación estratégica en los recursos

humanos para el beneficio de los trabajadores, brindando más oportunidad de ganancias y atracción de clientes.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Informar más acerca del planeamiento estratégico en el recurso humano para la mejora de las estrategias, beneficios y elaboración de sus actividades mejorando el MOF el cual sea entregado por todo el personal para el conocimiento de sus funciones asignadas.
2. Mantener una comunicación acerca de la misión, visión y objetivos de la empresa y así obtener un mejor desarrollo en sus actividades a realizar y una mejor calidad en sus productos que serán brindados, lo cual beneficiara tanto al gerente, trabajador y consumidor.
3. Seguir programando capacitaciones al personal permitiendo así el fortalecimiento de habilidades y capacidades las cuales pongan en práctica al desarrollar sus actividades, teniendo en cuenta así la importancia de las capacitaciones para su planificación y atención al público.
4. Supervisar continuamente los resultados obtenidos por el trabajo de cada colaborador verificando cada error y buscar o proponer conjuntamente con el equipo de trabajo mejoras para un mejor desarrollo empresarial; teniendo en cuenta la importancia que son las implementaciones de ello.



## 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>
- Anónimo. (2018). ¿Conoce todos los conceptos básicos de la gestión de calidad?  
Retrieved October 10, 2020.  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/07/conoce-conceptos-basicos-gestion-de-calidad/>
- Ánonimo. (2019). Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001 - Blog de Calidad ISO.  
<https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>
- Aponte Costa, F. (2018). Demografía Empresarial en el Perú I trimestre 2018.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018\\_may2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf)
- Aranda, C. (2019). Importancia del Planeamiento estratégico. En *Proceso del Planeamiento estratégico*. Perú.  
<https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/pnapes/actividades/comision/importancia.pdf>
- Avala, N., & Bustamante, O. (2018). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN*  
*Autor.*

- Baena Paz, G. M. E. (2019). *Metodología de la investigación*.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/40362?page=1>.
- Bonnin, C. (2020). Principios de administración pública.. FCE - Fondo de Cultura Económica. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/72011>
- Bolaños Lizarzaburu, E. R. (2019). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- Cabello, S. Y. T. (2020). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país | Tello Cabello | LEX - REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Caldera Mejía, R. (2019). Planeación estratégica de Recursos Humanos: conceptos y teoría.. B - EUMED. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/51569>
- Campos Covarrubias, G. (2019). *Hipótesis formulación y comprobación*.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/75808>
- Carrasco Deyra, E. L. (2019, March 16). Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las mype del sector comercio– rubro ópticas de la ciudad de Sullana, año 2018.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10567>
- Chamorro, S. (2018). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad.  
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Faré, A. M. (2018). Futuro imperfecto: incertidumbre y serendipity en el

planeamiento estratégico. En A. M. Faré, Futuro imperfecto: incertidumbre y serendipity en el planeamiento estratégico (pág. 225). Temas Grupo Editorial.

Fernández, P., & Díaz, P. (2018). *Investigación: Investigación cuantitativa y cualitativa Investigación cuantitativa y cualitativa*.  
www.fisterra.com

Fontalvo Herrera, T. J. (2020). La calidad en los servicios ISO 9000:2000..  
Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/94602>

Garrido Calle, L. M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las MIPES hoteleras del Centro de Piura en el año 2018.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/7843>

Gil Pascual, J. A. (2019). *E Libro*.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/48876>

Grasso, L. (2018). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis - Livio Grasso - Google Libros.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jL\\_yS1pfbMoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=que+es+la+encuesta&ots=CuKlhWzcs&sig=bRVnqP9hK6i6MaxhuzK4z8LTCJ0#v=onepage&q=que es la encuesta&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jL_yS1pfbMoC&oi=fnd&pg=PA11&dq=que+es+la+encuesta&ots=CuKlhWzcs&sig=bRVnqP9hK6i6MaxhuzK4z8LTCJ0#v=onepage&q=que es la encuesta&f=false)

John H Magill, D. A. I. y, & Richard L Meyer, O. S. (2020). (No Title).  
<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/MICROEMPRESAS Y MICROFINANZAS EN EL ECUADOR.pdf>

Lazaro Robles, C. L. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS*

*EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2017.*

- López Cabrales, Á. & Pasamar, S. (2018). Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos.. Editorial UOC.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/105592>
- López Cocha, V. I. (2019). Gestión de calidad con el uso del planeamiento estratégico y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes del distrito de Huaraz, 2018. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11784>
- Luna González, A. C. (2020). Plan estratégico de negocios.. Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/40472>
- Madrid Oviedo, V. C. (2019). Gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1441226>
- Martínez, A. (2020). Gestión de calidad.. Universidad Abierta para Adultos (UAPA).  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/176641>
- Maseda, Á. P. (2018). Gestión de la calidad.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847?fs\\_q=gestión\\_\\_de\\_\\_calidad&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847?fs_q=gestión__de__calidad&prev=fs)
- Meyer., D. B. V. D. y W. J. (2018). LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA | noemagico. Retrieved October 20, 2020, from  
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Montoya, C. & Boyero A. (2018). El recurso humano como elemento fundamental

- para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2019). Definición de . Definición de Librería:  
<https://definicion.de/libreria/>
- Perez Ramos, R. L. (2019). 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.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10306>
- Pola Maseda, Á. (2019). Gestión de la calidad.. Marcombo.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/45847>
- Publishing, M. (2018). Gestión de la calidad total. Retrieved October 10, 2020, from  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/52912?fs\\_q=gestión\\_\\_de\\_\\_calidad&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/uladech/52912?fs_q=gestión__de__calidad&prev=fs)
- Rodríguez Moreno, D. C. (2019). La gestión del recurso humano en la micro y pequeña empresa.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/131476?fs\\_q=MICRO\\_\\_Y\\_\\_PEQUEÑAS\\_\\_EMPRESAS&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/uladech/131476?fs_q=MICRO__Y__PEQUEÑAS__EMPRESAS&prev=fs)
- Rodriguez Zumaeta, M. (2019). Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro librerías del distrito de Callería, 2019. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10977>
- Romero Ledesma, L. Y. (2019). Capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de Abril, distrito

Chimbote ,2015.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8311>

Rosso Orbegozo, R. 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.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14405>

Sergio Meza Sánchez, José Javier Zárate, R. C. E. (2018). Gestión y estadística de la calidad.

[https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?fs\\_q=gestión\\_\\_de\\_\\_calidad&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/uladech/130329?fs_q=gestión__de__calidad&prev=fs)

Soto Abando, S. E. (16 de Diciembre de 2021). TESISCIENCIA.

<https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>

Surita Herrera, E. (2019, March 16). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10599>

Udaondo, M. (2019). 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=2ahUKEwiDmsSRhZvqAhVqmuAKHTzECTwQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD&f=false>

ULADECH. (2020). Código de ética para la investigación. Chimbote.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codig>

o-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf

Valdez Curi, D. (2019). Plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14888>

Vega, J. (07 de 07 de 2020). Diccionario Jurídico Social .

<https://diccionario.leyderecho.org/beneficio/>

Vértice, P. (2021). Planificación de los recursos humanos.. Editorial Publicaciones

Vértice. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/59432>

Vidaurre, V. P. (3 de Diciembre de 2019). *Universidad Cotinental*. Importancia de la Gestión y planeamiento estratégico.:

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/cual-es-la-importancia-del-planeamiento-estrategico>

Yáñez, C. M. (2019). Sistema de la Gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?140443769](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS)

[0=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS)

[disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO\\_AREADEGESTION.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS)

[&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS)

[PDCc7EPmpL5rlUCal2SIn818I8nry9hdG~5IT1LmLHU](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO.pdf?1404437690=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DARTICULO_AREADEGESTION.pdf&Expires=1602355962&Signature=SqEitu~zmuP3SY150WKGvt7E0uvhxKS)

## ANEXO

### Anexo 01. Consentimiento informado



#### 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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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 FCHP
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## 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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	<i>Uri Lyon Cruz</i>
Firma del participante:	<i>[Firma manuscrita]</i>
Firma del investigador:	
Fecha:	<i>27/04/21</i>

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	Mizaglo Dhaney Azevalo Lescano
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	Tomás Costumida Rattino
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	26/04/21

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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

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

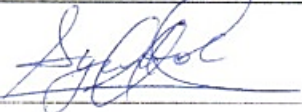
Estimado/a participante

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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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 AGUIRRE LADINES.
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	Joselyn Isabel Viera Ruiz
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

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 Chimbote.

La investigación denominada: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROCOLO 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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	Tania Arivalo Atoche
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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 Merino Mayeli Alisson
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**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: **PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, LIBRERÍAS, DISTRITO DE SULLANA, 2020.**

- 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:	<i>Alexis Javier Sanchez Calle</i>
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

## Anexo 02. Instrumento para la recolección de datos

### ENCUESTA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Regular	Casi siempre	Siempre

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

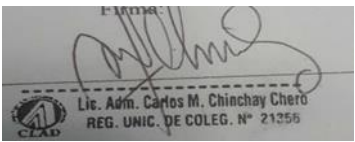
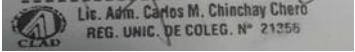
N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>V1: Planeamiento estratégico del recurso humano</b>						
<b>D1: Diseño</b>						
01	¿Tiene claro la misión y visión de su librería?					
02	¿Se identifican con la visión y misión de la librería?					
03	¿Informa acerca del planeamiento estratégico en su librería?					
04	¿Diseña un planeamiento estratégico en los recursos humanos para su librería?					
05	¿Aplica estrategias en el planeamiento estratégico en el Recursos Humanos para su librería?					
<b>D2: Implementar</b>						
06	¿Implementa programas de capacitación en su librería?					
07	¿Evalúa estrategias del planeamiento estratégico de recursos humanos para su librería?					
08	¿Cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico de recursos humanos en su librería?					
09	¿Cree que es de suma importancia implementar mejoras en su librería?					
<b>D3: Monitoreo</b>						
10	¿Supervisa el cumplimiento de los objetivos en su librería?					
<b>D4: Evaluación</b>						
11	¿Evalúa el desempeño realizado por los trabajadores en su librería?					
12	¿Diagnostica los factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano en su librería?					

<b>V2: Gestión de la calidad</b>					
<b>D1: Planificar</b>					
13	¿Informa acerca de una gestión de calidad en su librería?				
14	¿Planifica la gestión de calidad en su librería?				
<b>D2: Implementar</b>					
15	¿Coordina acerca de las implementaciones para una mejora en su gestión de calidad en su librería?				
16	¿Implementa mejoras en el planeamiento para la gestión de calidad en su librería?				
<b>D3: Desarrolla</b>					
17	¿Desarrolla procesos de actividades claros y precisos en la librería?				
18	¿Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen un trabajo de manera eficiente en su librería?				
<b>D4: Comprobar</b>					
19	¿Realiza seguimiento a los procesos que se realiza en la librería?				
20	¿Comprueba los resultados que se obtiene para seguir mejorando su librería?				
<b>D5: Actuar</b>					
21	¿Realiza acciones concretas con el objetivo de contribuir en el Planeamiento estratégico de Recursos Humanos para la gestión de calidad en su librería?				
22	¿Controla el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad durante la ejecución en su librería?				
23	¿Monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad?				
24	¿Valúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recurso humano para la gestión de calidad en su librería?				

*Gracias por su participación.*

### Anexo 03. Validación de instrumento

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>											
<b>Aplicable</b>					X	<b>No aplicable</b>					
<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: 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>									<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>											
<b>Aplicable</b>					X	<b>No aplicable</b>					
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>											
Validado por: Mgtr. Chinchay Chero Carlos Miguel						c.i.: 052-060519/ 21366			Fecha: 14/04/2021		
Firma:						Teléfono: 968124393			e-mail: cymchinchay1989@gmail.com		
 											

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>											
<b>Aplicable</b>				<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>											
Validado por: Mgtr. Siancas Escobar, Darwin Alejandro.						c.i.: Colegiatura N° 867				Fecha: 14/04/2021	
Firma: 						Teléfono: 969633022				e-mail: dsiancas@unf.edu.pe	

**Anexo 04. Confiabilidad**

Sujetos	BASE DE DATOS																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	95
2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	3	3	75
3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	4	3	5	5	3	4	4	82
4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	84
5	2	3	2	2	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	2	3	5	4	3	3	83
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	66
7	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	3	3	69
8	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	72
9	3	2	2	3	2	3	3	5	2	4	5	3	2	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	84
10	4	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	2	5	5	2	5	3	3	3	81
11	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	5	4	3	2	4	4	3	2	2	64
12	3	2	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	3	5	85
13	3	2	3	3	4	3	2	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	85
14	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	61
15	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	99
<b>Varianzas</b>	0.3	0.2	0.5	0.4	0	0.3	0.9	1.1	0.8	1.2	1	0.6	1.3	0.9	1.2	1.3	1	1.2	1.2	1.2	0.9	0.78	0.9	0.8	<b>20.507</b>



**K** = Número de ítems  
**vi** = Varianza independiente  
**vt** = Varianza total

Calculando:

<b>K</b>	24
<b>Σvi</b>	20.507
<b>Vt</b>	112.67

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

<b>Sección 1</b>	1.0435
<b>Sección 2</b>	0.818

<b>α</b>	0.854
----------	-------

**INTERPRETACIÓN:**

**EL ALFA DE  
CRONBACH ES  
CONFIABLE YA QUE  
NOS SALIÓ UN  
PONDERADO DE  
0.854**

## Anexo 05. Figuras

### Figuras

Características principales del planeamiento estratégico de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librería, distrito de Sullana, 2020.

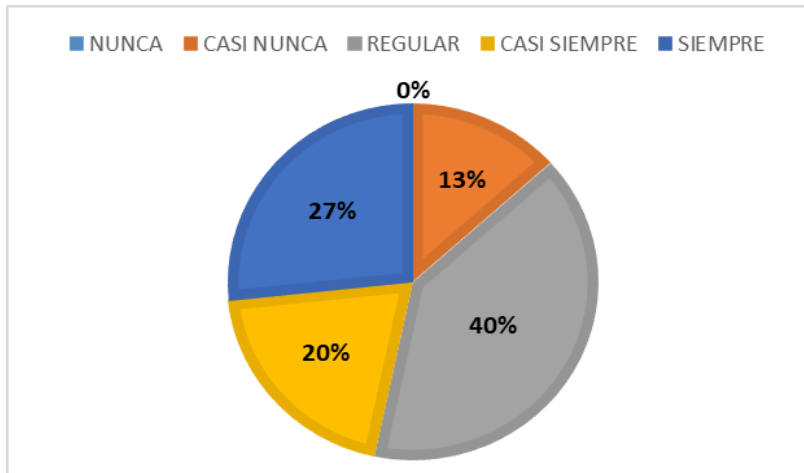


Figura 1. Tiene claro la misión y visión.

Fuente. Tabla 1

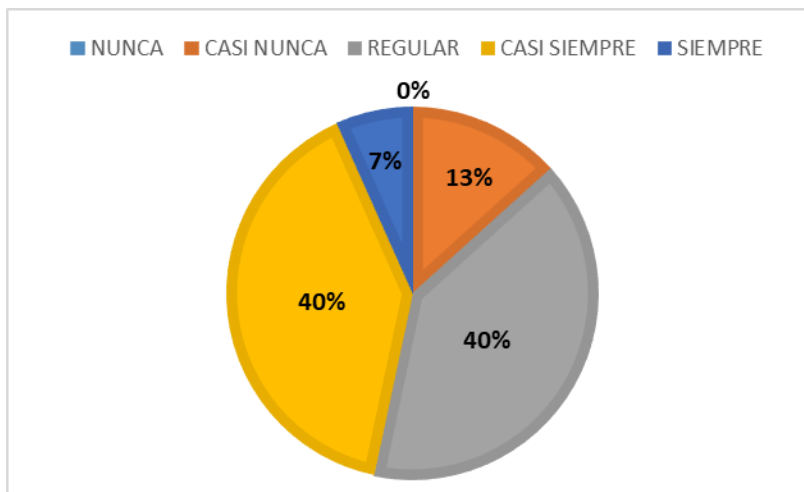


Figura 2. Se identifican con la visión y misión.

Fuente. Tabla 1

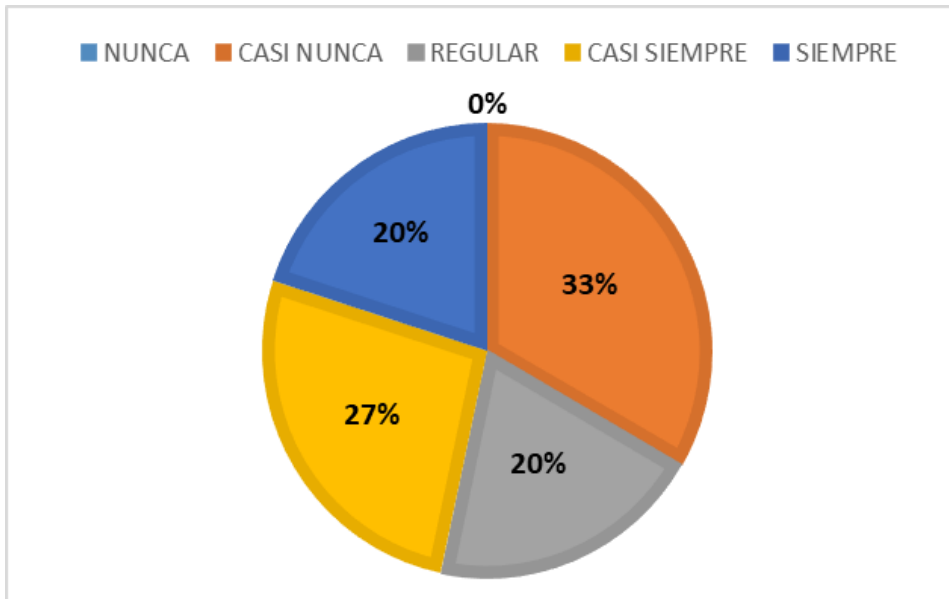


Figura 3. Informa acerca del planeamiento estratégico.

Fuente. Tabla 1

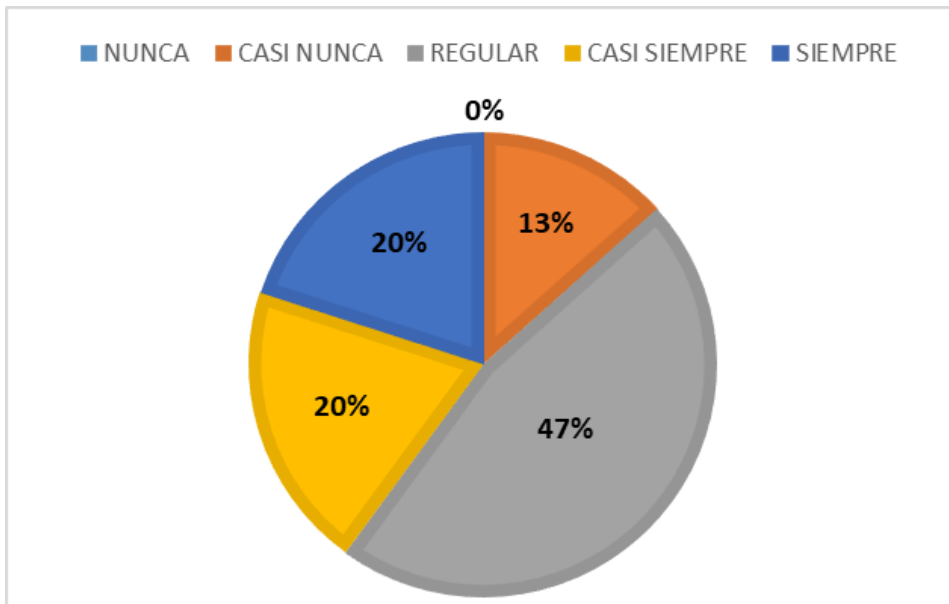


Figura 4. Diseña un planeamiento estratégico en los recursos humanos.

Fuente. Tabla 1

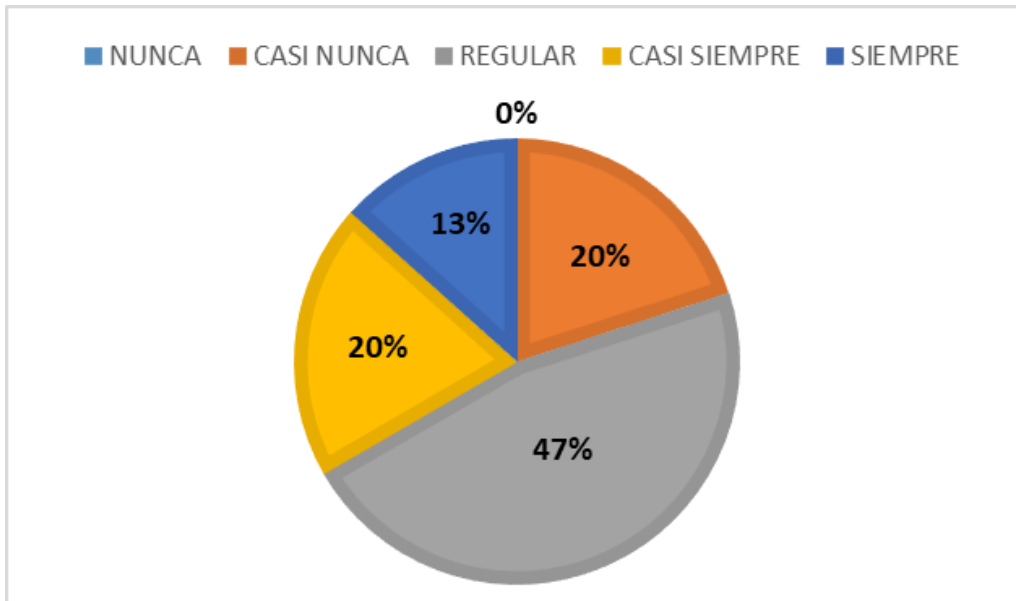


Figura 5. Realiza seguimiento a los procesos

Fuente. Tabla 1

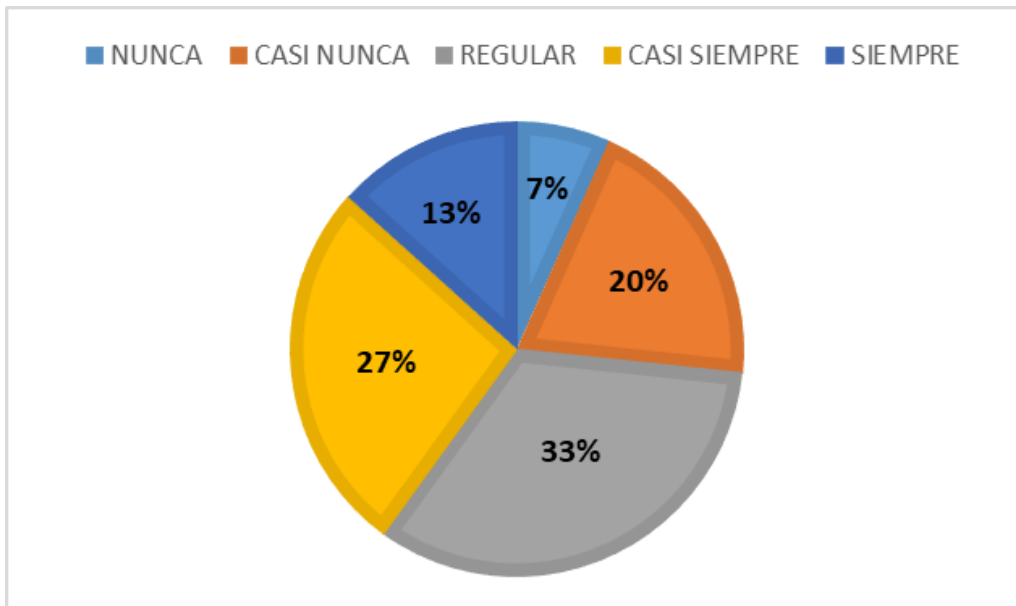


Figura 6. Aplica estrategias en el planeamiento estratégico de recursos humanos.

Fuente. Tabla 1

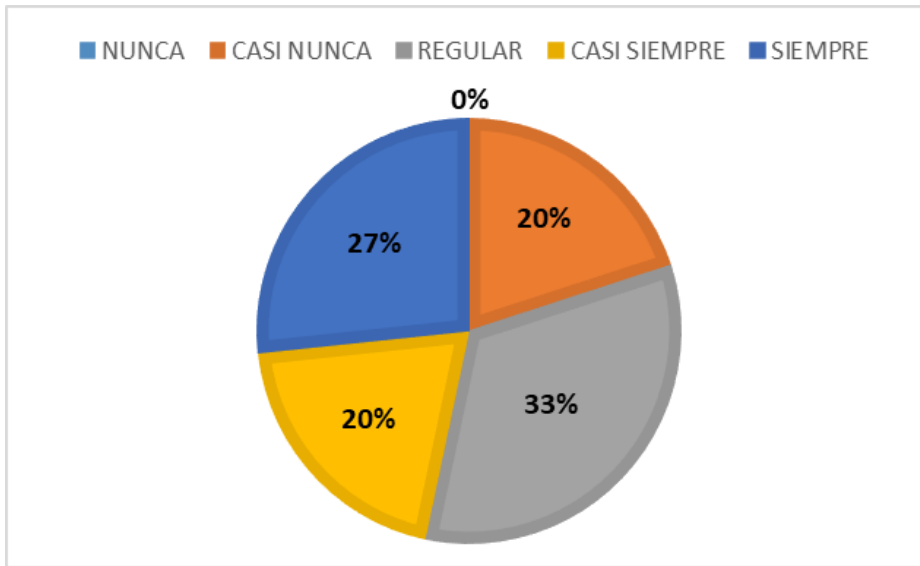


Figura 7. Implementa programas de capacitación.

Fuente. Tabla 1

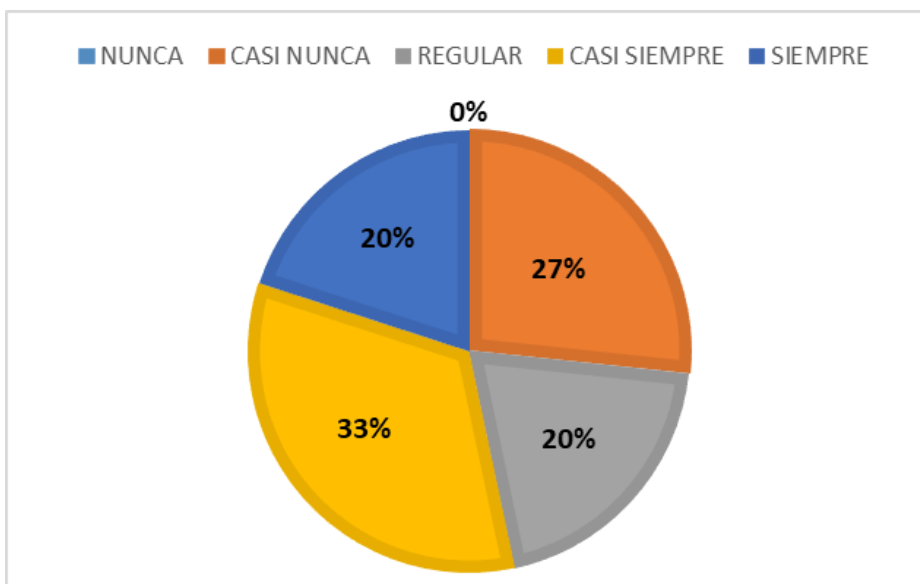


Figura 8. Controla el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad durante la ejecución.

Fuente. Tabla 1

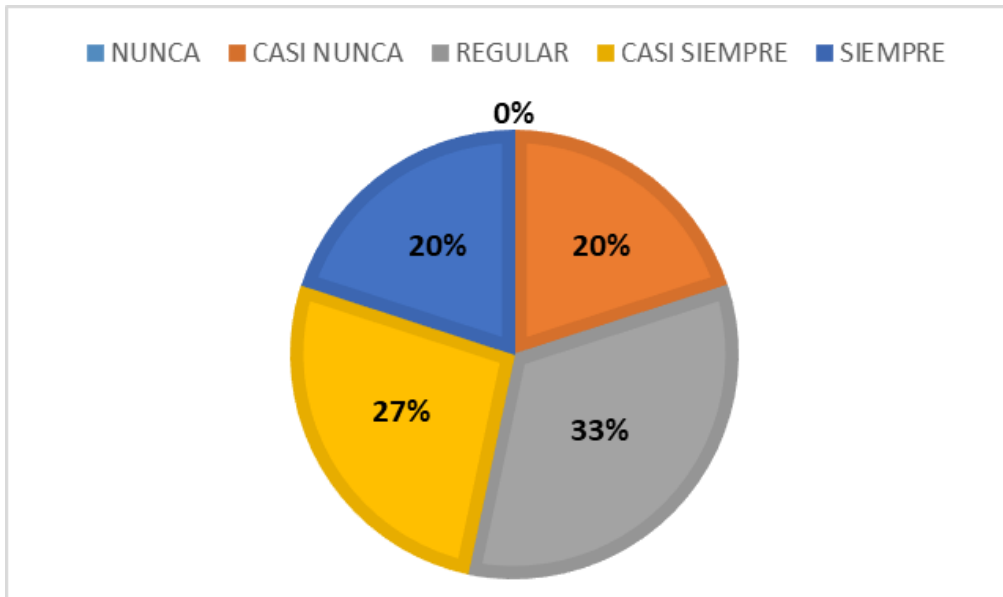


Figura 9. Evalúa estrategias del planeamiento estratégico de recursos humanos.

Fuente. Tabla 1

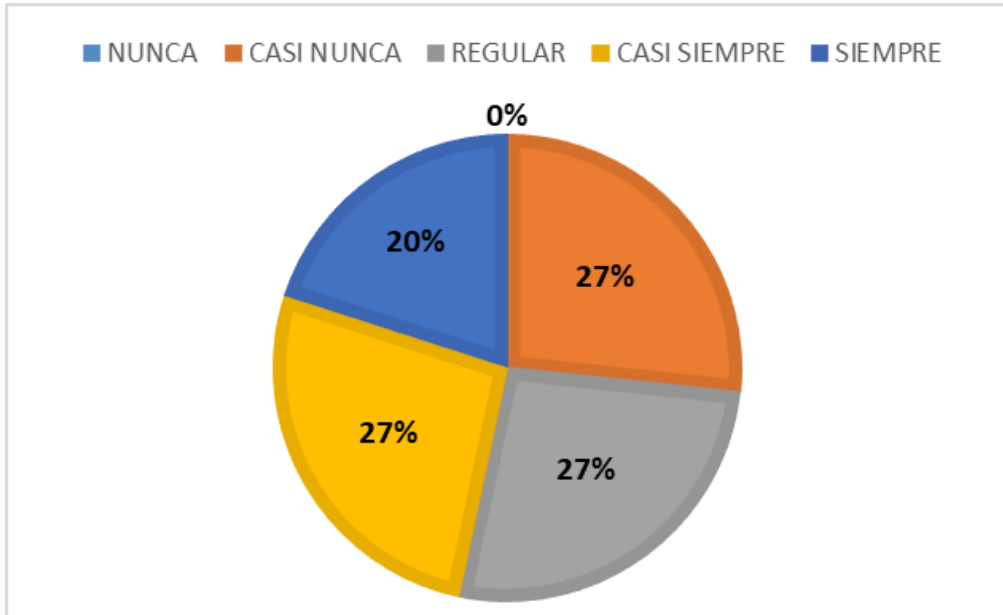


Figura 10. Cuenta con mejoras en el planeamiento estratégico de recursos humanos.

Fuente. Tabla 1

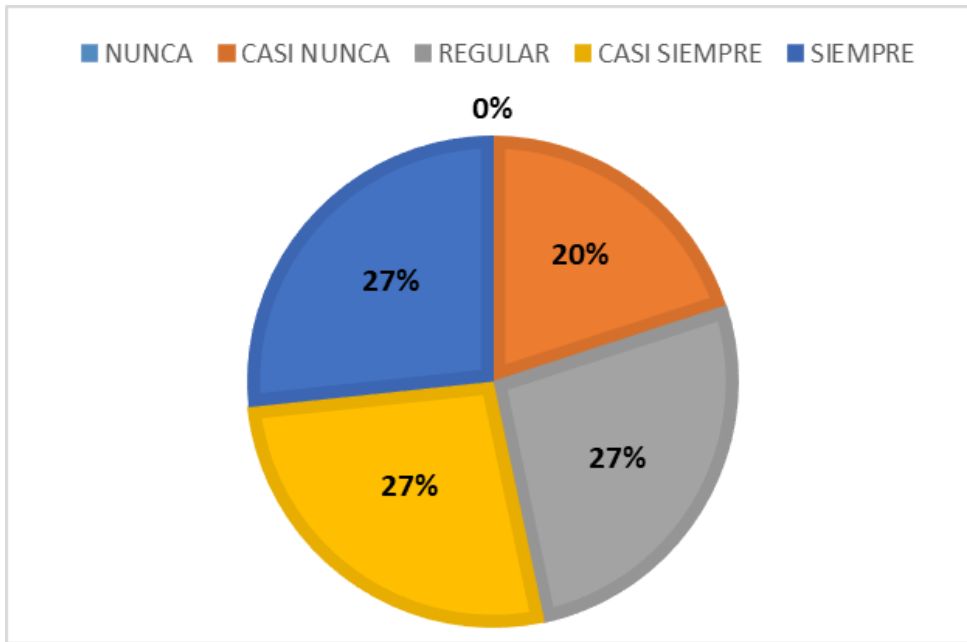


Figura 11. Cree que es de suma importancia implementar mejoras.

Fuente. Tabla 1

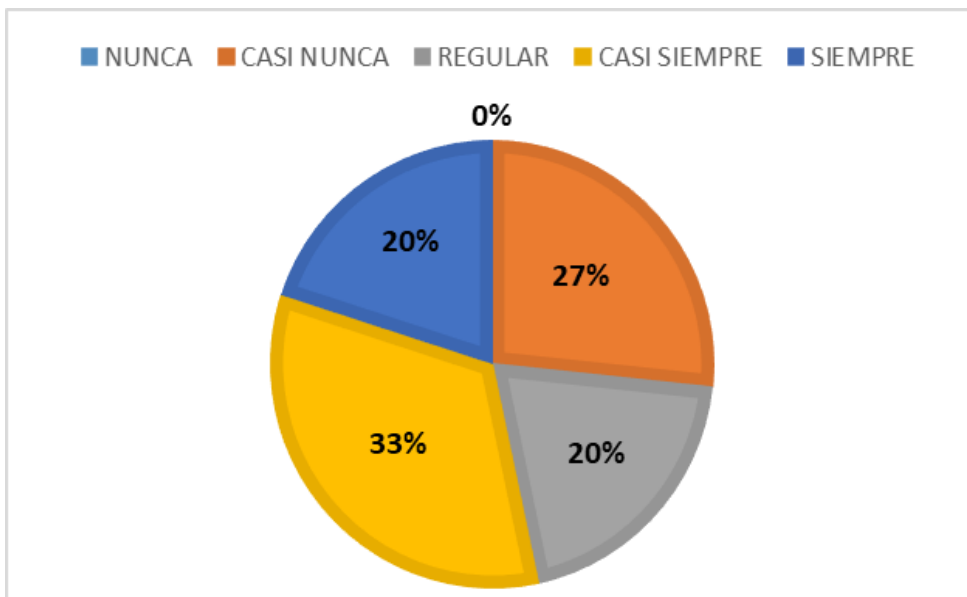


Figura 12. Supervisa el cumplimiento de los objetivos.

Fuente. Tabla 1

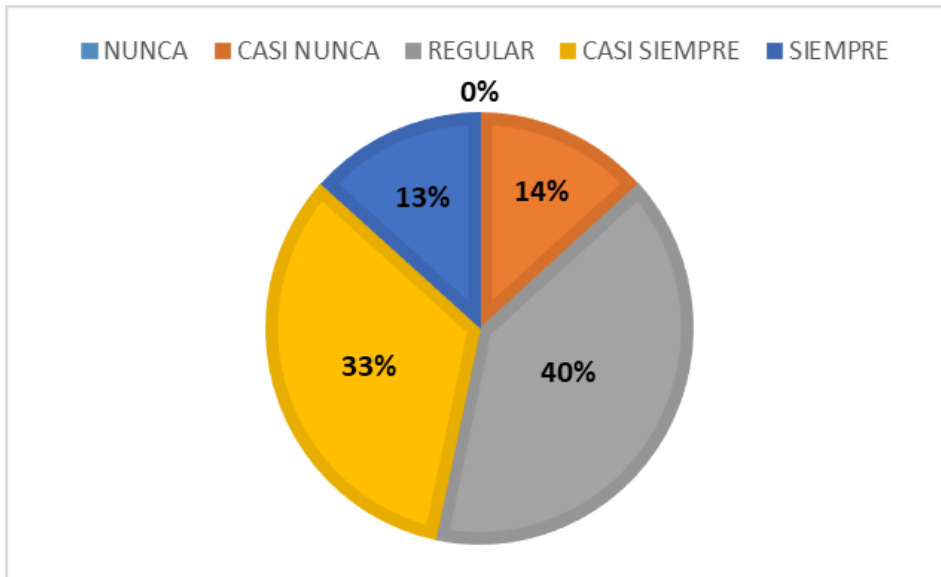


Figura 13. Evalúa el desempeño realizado por los trabajadores.

Fuente. Tabla 1

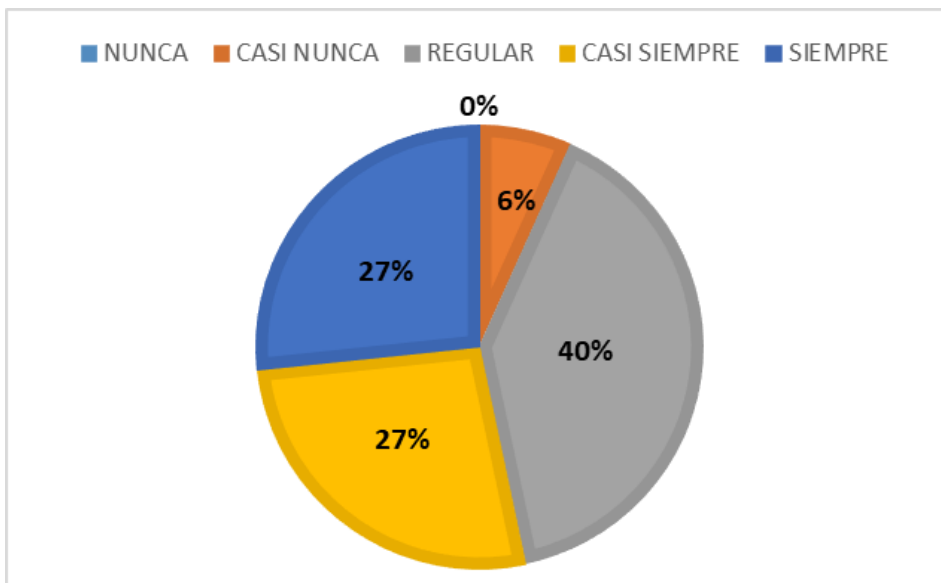


Figura 14. Diagnostica los factores relevantes del planeamiento estratégico del recurso humano.

Fuente. Tabla 1.

Características principales de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, librerías, distrito de Sullana, 2020.



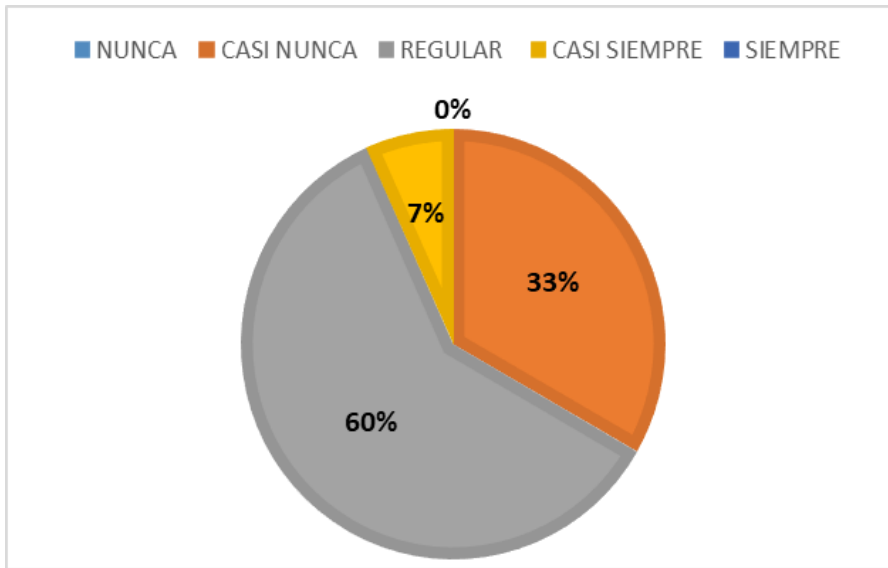


Figura 15. Informa acerca de la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

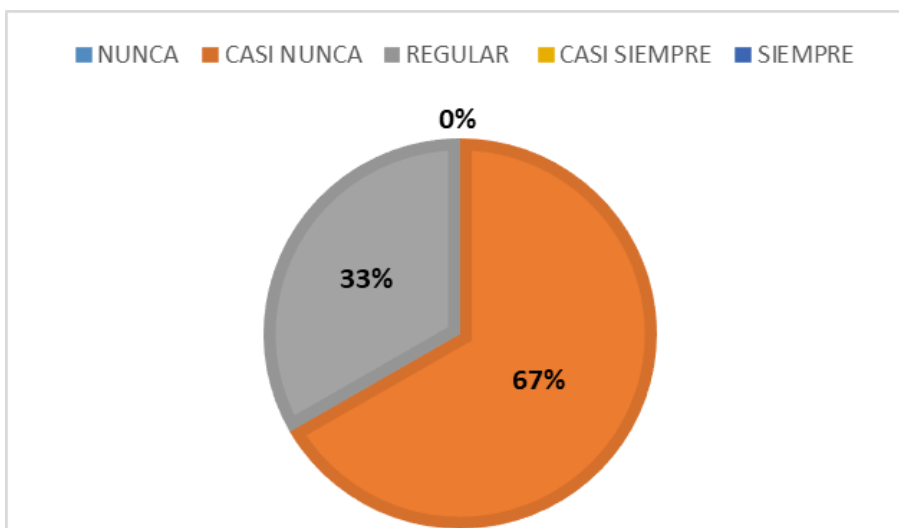


Figura 16. Planifica la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

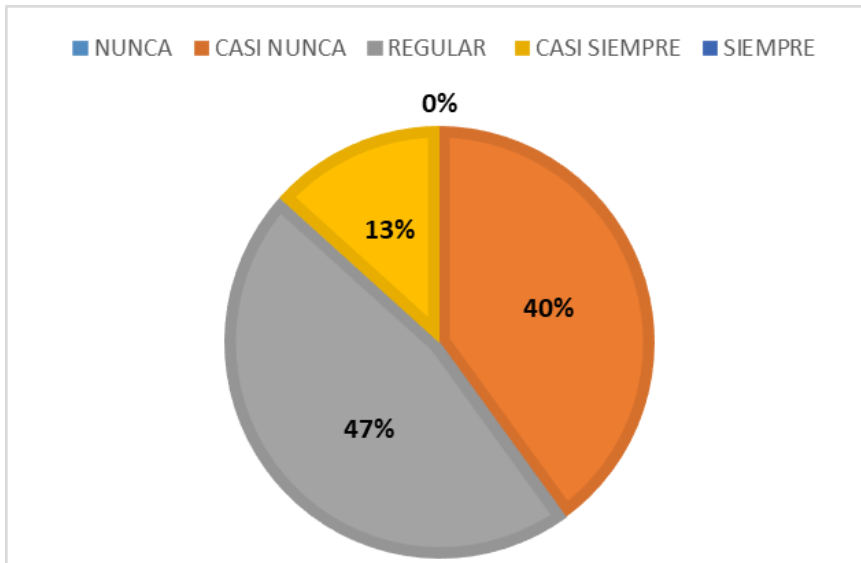


Figura 17. Coordina acerca de las implementaciones para una mejora en su gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

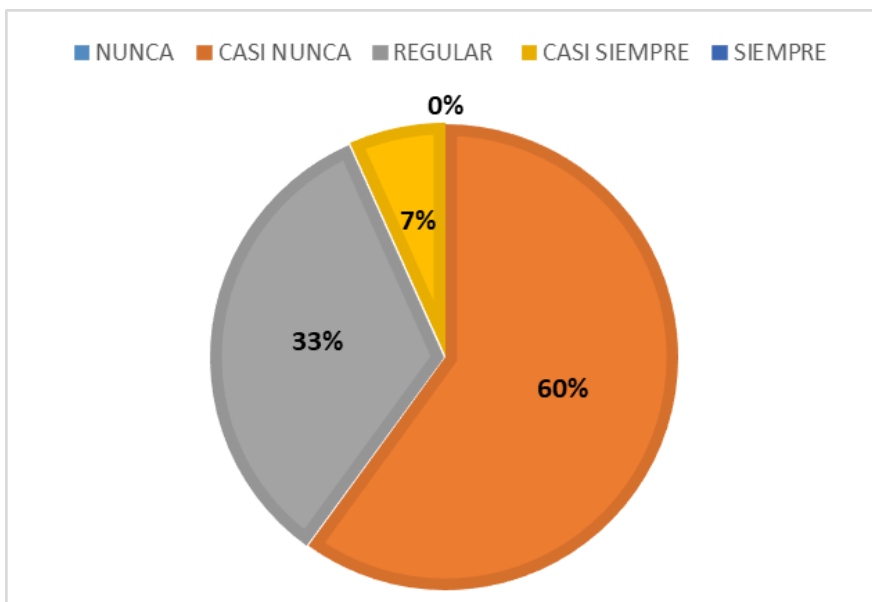


Figura 18. Implementa mejoras en la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

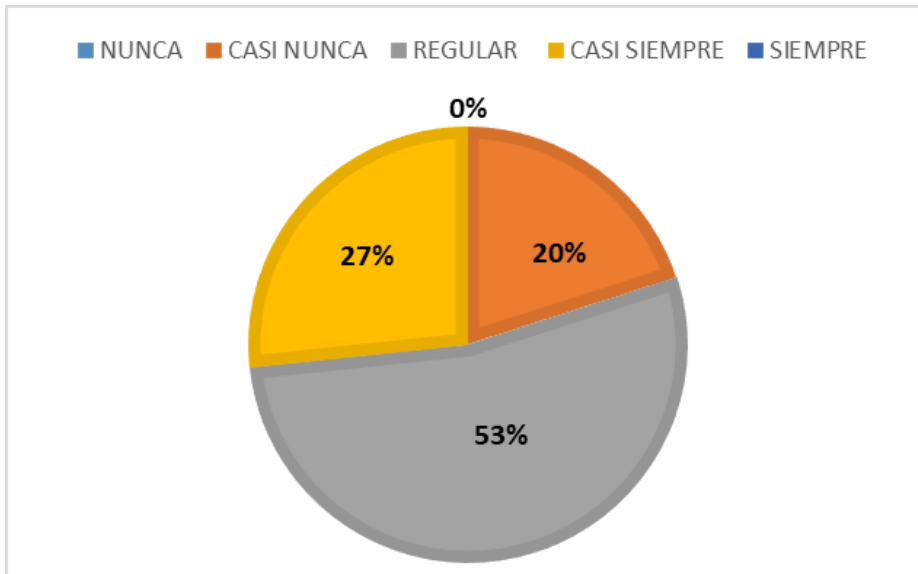


Figura 19. Desarrolla procesos de actividades claros y precisos.

Fuente. Tabla 2

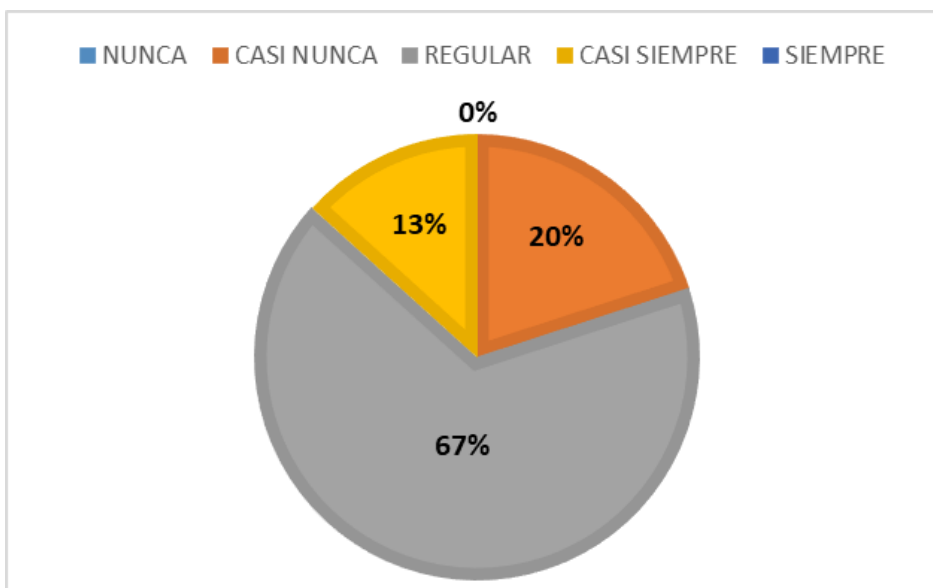


Figura 20. Organiza las actividades de sus colaboradores para que realicen un trabajo de manera eficiente.

Fuente. Tabla 2

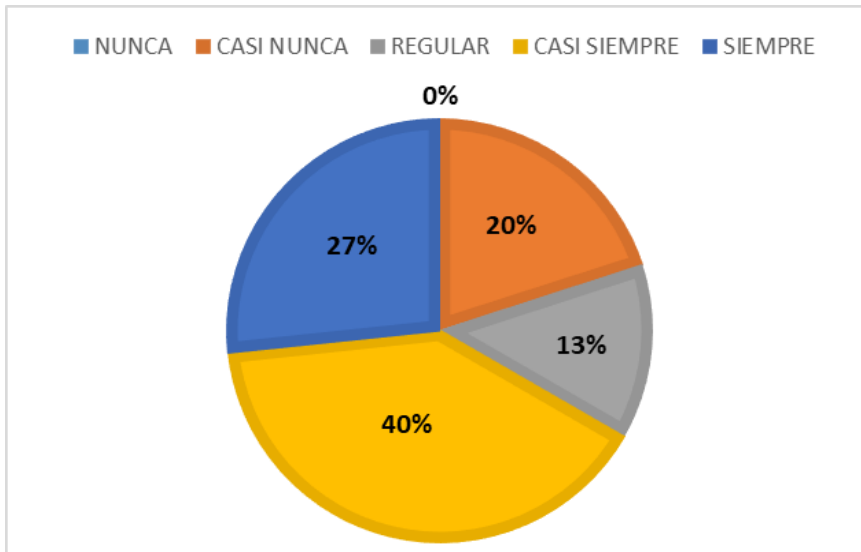


Figura 21. Comprueba los resultados que se obtiene para seguir mejorando.

Fuente. Tabla 2

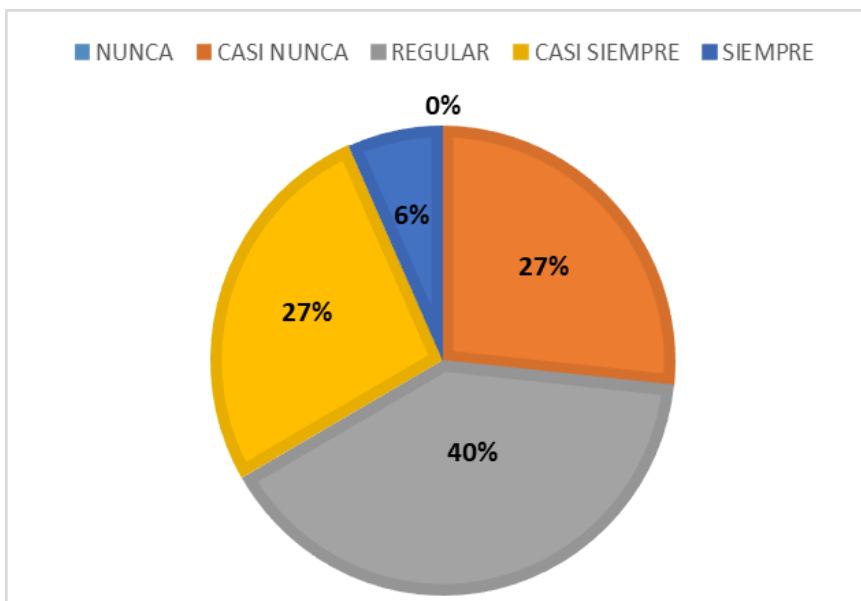


Figura 22. Realiza acciones concretas con el objetivo de contribuir en el planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

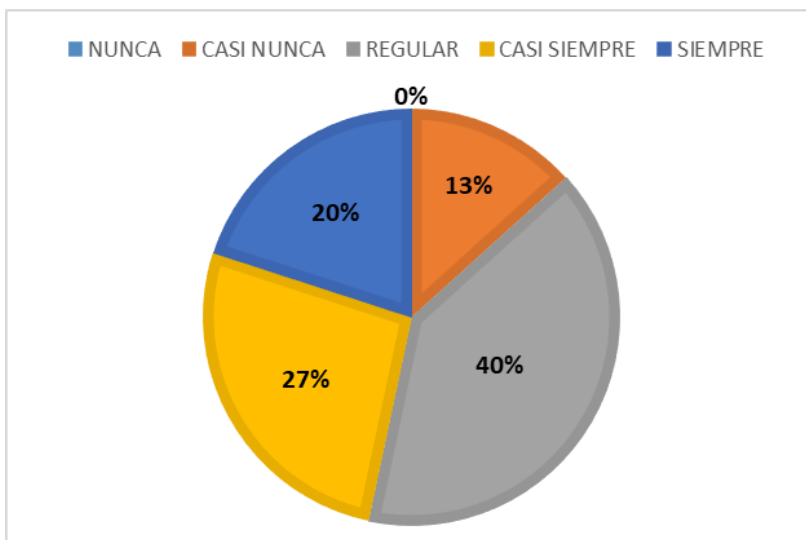


Figura 23. Monitorea que se cumplan los factores relevantes de mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2

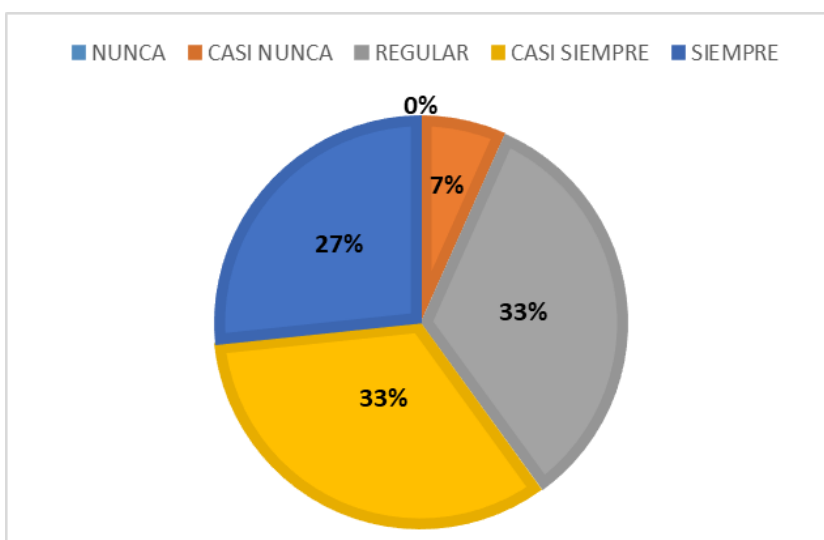


Figura 24. Evalúa la importancia y beneficios que generarían las mejoras del planeamiento estratégico de recursos humanos para la gestión de calidad.

Fuente. Tabla 2