



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO VENTA AL POR MENOR DE
PRODUCTOS TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR
(BOUTIQUE) DEL DISTRITO DE HUARAZ, AÑO 2016**

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

AUTORA:

BACH. MARNI DANITZA SILVA ASENCIOS

ASESORA:

MG. LIC. ADM. DEYSI GLADYS BRONCANO DIAZ

**HUARAZ - PERÚ
2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO VENTA AL POR MENOR DE
PRODUCTOS TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR
(BOUTIQUE) DEL DISTRITO DE HUARAZ, AÑO 2016**

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

AUTORA:

BACH. MARNI DANITZA SILVA ASENCIOS

ASESORA:

MG. LIC. ADM. DEYSI GLADYS BRONCANO DIAZ

**HUARAZ - PERÚ
2016**

Título de tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016

Jurado evaluador de tesis

Mg. Lic. Adm. Silvia Isabel Figueroa Quito
Presidente

Mg. Lic. Adm. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mg. Lic. Adm. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por darme la fortaleza necesaria para que día a día surja algo nuevo y me de valor para enfrentar nuevos retos.

Así mismo agradezco a mis Padres, por su apoyo constante, por su comprensión y amor que me han brindado desde el momento en que me tuvieron. Gracias porque sin ellos no hubiera logrado nada, son los mejores padres y los amo muchísimo.

Dedicatoria

Con mucha gratitud a Dios, creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer; por ello, con mucha humildad dedico este logro a Él.

A mis padres: por su apoyo incondicional, y por las grandes lecciones de vida que me han dado hasta el día de hoy.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo-cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña; de lo cual se obtuvo un resultado predominante que es: El 31,25% de gerentes encuestados del rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique), afirman que la gran mayoría de gerentes solo a veces efectúan pruebas de conocimiento. Situación que podría generar conflictos al no tomar importancia y desconocimiento de los beneficios que le va traer. Como principal conclusión se obtuvo que al no tener mayor preocupación en cuanto a las pruebas de conocimiento y no seguir con un proceso de selección de personal adecuado, puede ocasionar a contratar a un personal inadecuado e idóneo para la empresa. Finalmente se concluye que en las boutique del distrito de Huaraz no cuentan con una buena selección de personal para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir prenda alguna.

Palabras clave: MYPE, selección de personal y boutique

Abstract

The main objective of this research was to describe the main characteristics of quality management under the process of selection of personnel in micro and small enterprises in the retail sector of the sale of clothing (boutique) in the district of Huaraz, 2016. For the development of the work, a type and level of descriptive- quantitative research and a non-experimental (transitional or transverse) design were used. For the determination of the sample, a census sample of 16 managers was identified because the population was relatively small; Of which a predominant result was obtained: 31.25% of managers surveyed in the retail sale of textile products (Boutique) report that the vast majority of managers only sometimes carry out knowledge tests. Situation that could generate conflicts by not taking importance and ignorance of the benefits that will bring. As a main conclusion, it was obtained that, having no greater concern about knowledge tests and not following an adequate selection of personnel, it can lead to the recruitment of an inadequate and suitable personnel for the company. Finally it is concluded that in the boutique of the district of Huaraz do not have a good selection of staff for the good attention of customers therefore there are groups of customers dissatisfied with the care they provide, so some choose to leave the establishment without acquiring pledge any.

Keywords: MYPE, selection of staff and boutique

Contenido

Título de tesis.....	i
Jurado evaluador de tesis	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	38
III. METODOLOGÍA	48
3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Nivel de investigación.....	48
3.3. Diseño de investigación	48
3.4. Población y muestra	48
3.5. Definición y operacionalización de variables	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.7. Plan de análisis.....	50
3.8. Matriz de consistencia.....	51
3.9. Principios éticos	52

IV. RESULTADOS	53
4.1. Resultados	53
4.2. Análisis de resultados	70
V. CONCLUSIONES.....	77
Referencias bibliográficas.....	78
Anexos	81

Índice de tablas

Tabla 01: Distribución según edad.....	53
Tabla 02: Distribución según sexo	54
Tabla 03: Distribución según grado de instrucción.....	55
Tabla 04: Distribución según la recepción del currículum vitae.....	56
Tabla 05: Distribución según la retención del currículum vitae	57
Tabla 06: Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización	58
Tabla 07 Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona.....	59
Tabla 08: Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva.....	60
Tabla 09: Distribución según el clima de confianza durante la entrevista.....	61
Tabla 10: Distribución según las preguntas que formula en la entrevista.....	62
Tabla 11: Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista	63
Tabla 12: Distribución según las preguntas realizadas para la selección.....	64
Tabla 13: Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa	65
Tabla 14: Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado.....	66
Tabla 15: Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley	67

Tabla 16: Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.....	68
Tabla 17: Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley	69

Índice de gráficos

Gráfico 01: Distribución según edad	53
Gráfico 02: Distribución según sexo	54
Gráfico 03: Distribución según grado de instrucción	55
Gráfico 04: Distribución según la recepción del currículum vitae	56
Gráfico 05: Distribución según la retención del currículum vitae	57
Gráfico 06: Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización	58
Gráfico 07: Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona.....	59
Gráfico 08: Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva	60
Gráfico 09: Distribución según el clima de confianza durante la entrevista	61
Gráfico 10: Distribución según las preguntas que formula en la entrevista	62
Gráfico 11: Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista	63
Gráfico 12: Distribución según las preguntas realizadas para la selección	64
Gráfico 13: Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa	65
Gráfico 14: Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado	66
Gráfico 15: Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley	67

Gráfico 16: Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley	68
Gráfico 17: Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley	69

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos tan competitivos la búsqueda de selección de personal es muy importante para todas las empresas tengan la responsabilidad de elegir al candidato más adecuado para un puesto de trabajo, para que todas las empresas puedan crecer con una buena selección y desarrollarse en el entorno donde interactúan, esta preocupación porque nuestras micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores ha impulsado a la ULADECH, a través de su carrera profesional de administración a establecer como línea de investigación la gestión de la calidad, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo con el tema de la selección de personal.

El interés en cuanto al tema de selección de personal, se debe a que en el distrito de Huaraz, se han manifestado una insatisfacción en las tiendas boutiques suele decir que algunos gerentes no toman el interés de poder brindar una buena atención a los clientes sobre el servicio que ofrecen las mype del rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) esto generando quejas de parte de los clientes que requieren adquirir el producto, ya que esto sucede por la mala atención y trato al cliente.

Las limitaciones de esta presente investigación fueron: La no aceptación de algunos gerentes a ser encuestados y la veracidad por parte de los gerentes al momento de dar respuesta a la encuesta realizada.

El enunciado principal del problema es: ¿cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección del personal en las micro y

pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) en el distrito de Huaraz- Año 2016?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general que es: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz.
- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz.

La presente investigación se justifica, porque en los últimos años los riesgos laborales de los trabajadores que poseen en las mype rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) en el distrito de Huaraz, esto va creciendo con el pasar de los años, y se va generando muchas competencias, por lo cual no se puede dejar de lado la selección de personal, porque se muestran muchos problemas respecto a la competencia, esto hacen que los gerentes muestren su incomodidad, por ello la presente investigación es importante porque

proporcionará mejoras y permitirá conocer si se está desarrollando de manera eficiente la selección de personal, donde las mype son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada aplicación de la gestión de calidad para el crecimiento y desarrollo de las mismas. También permitirá generar conciencia en los gerentes de la venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) sobre la gestión de calidad en cuanto a la aplicación de la selección de personal de modo que puedan identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar la gestión de calidad y lograr la satisfacción.

El sustento teórico del presente trabajo se basará al contexto sobre la selección de personal (Chiavenato, 2011) donde menciona la selección de personal es: Una vez comparados los requisitos del puesto y los de los candidatos, puede ocurrir que algunos candidatos tengan requisitos aproximados y quieran proponerse al departamento que solicito la ocupación del puesto. El órgano de selección (Staff) no puede imponerse al departamento solicitante que acepte a los candidatos aprobaos en el proceso de comparación.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación será tipo descriptivo porque se relatarán las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal que se está aplicando en el distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental (transaccional o transversal), porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir la variable en estudio.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Caracterización del problema

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (mype) juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de toda nación, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, por lo que en un país donde la falta de empleo es uno de los problemas de mayor consideración resulta indispensable meditar sobre cuál es la función principal del Estado, para brindar el apoyo y oportunidades necesarias de modo que continúen cumpliendo su papel principal con éxito.

A nivel internacional: En Europa, se acordaron y establecieron políticas y programas de apoyo a la mype como: capacitaciones, préstamos y subvenciones, de tal manera que estas entidades generadoras de ingreso tengan las facilidades necesarias para que desarrollen sus actividades. Actualmente en los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la comunidad Europea, obtienen el 98.2 % de sus ingresos de estas pequeñas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas y grandes empresas. Demostrando de esta manera que, tomando adecuadas decisiones se puede engrandecer a los países. Por lo que la financiación y la capacitación de estas pequeñas empresas fueron vitales, para generar un desarrollo y crecimiento de las economías de los países (Flores, 2004). En América Latina y el Caribe, las mype son los motores del crecimiento económico; además, son una poderosa herramienta para

combatir la pobreza, reducir la informalidad y la inseguridad. Asimismo, se está impulsando la participación de la mujer en la sociedad, los mercados laborales y la política. Por ello, es preocupación de los gobiernos y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas a través de la creación de un entorno político, social, financiero y de formación de capacidades, más eficaz, más accesible, más articulado y pertinente para las microempresas (Bernilla, 2006). Nómico de las zonas en donde se ubican.

Vera (2009) en Venezuela, eventos como el control cambio, la sobrevaluación de la moneda, el nuevo ordenamiento jurídico, han traído consecuencia poco favorables para muchas empresa, al dificultar la disponibilidad de materia prima, tecnología e incluso mano de obra, a lo que se suma el aumento de las importaciones en diferentes rubros. Es lo que ocurre en las empresas del sector manufacturero, que según expresa Acostumbradas a los cambios frecuentes y abruptos en los precios relativos y a elevadas e impredecibles tasa de inflamación que impactan su estructura de costos, han debido lidiar desde el año 2003 con un régimen de administración de dificulta el acceso ágil a los insumos y bienes de capital importados. (p.25)

La mujer Colombiana con sobrepeso espera un incentivo, un algo, un alguien que le diga que está bien no sentirse avergonzada porque

según la sociedad le ha demostrado que su cuerpo no corresponde con el de las demás mujeres que vemos en las revistas, en pasarelas y en televisión. Por esto, el proyecto ayudara a la mujer a desarrollar y fortalecer la seguridad en sí mismas 7 REVISTA INFASHION. Publicación Alicia en el país de las maravillas. Las R que están de moda. Pág. 88. Año 8 numero 44. Editorial Televisa. 15 ofreciéndoles productos y un servicio que le permitan verse y sentirse más hermosas en su vida profesional, familiar, afectiva y social. En este sentido, se identifica que será primordial centrar la gestión de la innovación de este proyecto enfocado en el consumidor. El proyecto centra su oportunidad de negocio basándose en la información arrojada por el censo General 2005, realizado entre mayo 22 de 2005 y mayo 22 de 2006 por el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) de la población en bogotana subdividida en 2 rangos, los cuales presentan las cifras de los habitantes de los hogares rurales y metropolitanos y su clasificación por sexos.

Se trabajaran con textiles en su mayoría orgánicos a base de fibras naturales como el bambú, el algodón y la seda, certificados por la organización Global Organic Textile Standard, GOTS. Se trabajara siguiendo los lineamientos de esta organización que se encarga de verificar desde la calidad ambiental de la materia prima, libre de pesticidas, hasta las condiciones de trabajo al final de la cadena productiva.

A nivel nacional: En el Perú, las estadísticas de la dirección nacional del ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las mypes en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005).

Si bien las mypes representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, 2007).

Monitor realizado en el Perú, se estima que 9.2 millones de peruanos están involucrados en una actividad emprendedora, de los cuales el 75% tiene un periodo de operaciones de entre 0 y 42 meses, y el restante 25% sobrepasó este periodo, considerándose como empresas consolidadas. Asimismo, de este 25%, solamente el 3% ha llevado a cabo proyectos emprendedores, como el desarrollo de nuevos productos o el ingreso a nuevos mercados (serida, borda, nakamatsu, morales & yamakawa, 2005).

La ciudad de Chiclayo es una zona muy comercial, por lo que empresas multinacionales dedicadas a sponsorear surf, snow, skate, wake, bodyboard, motorcross y otros eventos alrededor del mundo han llegado con el interés de posicionarse en el mercado chiclayano.

Algunas de estas empresas son, Reef, Billabong o Rip Curl, quienes han decidido concentrarse en esta parte del Perú y colocar puntos de venta que permitan una relación más cercana ante su consumidor. Sin embargo, empresas nacionales dedicadas a patrocinar este tipo de eventos, como dunkenvolk o gzuck, están buscando posicionarse en los consumidores a largo plazo, dándole la posibilidad al consumidor de elegir los mismos atributos que pueda ofrecer una marca internacional. Teniendo en cuenta la aceptación de estas empresas, es preciso destacar que “la ropa y el material deportivo se han convertido en productos de consumo. Y no son tan solo ropas o materiales para practicar deporte. Son más, son ofertas de consumo en sí. Se han convertido en instrumentos de auto representación, en el modo de mostrar la identidad, incluso la propia clase social. El consumo del deporte forma parte del consumo individual, permite crear un estilo propio con el que cada persona busca diferenciarse de las demás. Al atribuir al deporte una función que va más allá de la simple práctica física (presentación de uno mismo, distinción social), se observa una notable mejoría de la ropa para el tiempo libre”

El parque industrial de textiles y de confecciones ubicado en el Distrito de La Victoria, conocido como Gamarra, está conformado por 24 mil establecimientos dedicados a la industria de textil, confecciones y comercialización de prendas de vestir de los cuales el 96.8% son considerados como Pymes. Así mismo, estas pymes albergan a 39 mil 763 trabajadores que laboran en la confección y

comercialización de prendas de vestir; por lo cual, esta zona comercial alberga a la clase emprendedora de nuestro país. Sin embargo, desde los inicios de Gamarra, las pymes presentan problemas en sus procesos productivos por falta de una adecuada planificación de la misma; desde sus inicios, las empresas de Gamarra se han caracterizado por una forma de operar basada en una fuerte división del trabajo, la subcontratación y el cooperativismo. Estas características se pueden apreciar al momento de producir un tipo de prenda dado que involucra una serie de operaciones, clasificadas en: el pre-ensamblado, el ensamblado y el acabado de prenda. Según la encuesta realizada por el INEI (instituto nacional de estadística e informática), en el año 2012 existen en Gamarra 17 mil

809 establecimientos dedicados a la confección y comercialización de prendas de vestir. Cada uno de ellos está especializado en tareas determinadas, tales como: confección, corte, acabados, venta de telas, entre otros. También, están presentes los pequeños empresarios que contratan servicios a terceros para la elaboración de prendas recurriendo a varios de estos servicios de confecciones. Sin embargo, a partir de un levantamiento de información realizado a 5 pymes de confecciones de prendas de vestir se identificaron los siguientes problemas relacionados con la planificación de producción:

A nivel regional: En la ciudad de Chimbote donde hemos desarrollado el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como mype del sector comercio - rubro textileras, Estas

mype se encuentran ubicadas en Av. Espinar y Gálvez, se dedican fundamentalmente a la compra venta de textiles. Estas mype tienen más o menos las siguientes: al parecer son formales, la mayoría se ubican en la galería Bahía Center, que se encuentra ubicada en el cruce de Espinar y Gálvez de la ciudad de Chimbote. Sin embargo, se desconoce si dichas mype acceden o no a financiamiento de terceros, por ejemplo, se desconoce si para hacer sus préstamos recurren al sistema bancario o no bancario, qué tasa de interés pagan por los créditos recibidos, etc.

Zorrilla (2007) en la región Ancash, las mype presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo, la escasa capacitación de las mype, no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes es en la mayoría de los casos por que los mismos microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial. Por ello, las mype en la región Ancash casi no cuentan con el financiamiento, ni la capacitación adecuados para hacer surgir su negocio, ni las condiciones para formalizarlas.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección del personal en las micro y pequeñas

empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016.

1.1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016.

Objetivos Específicos

Para establecer el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz.
- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz.

1.1.4. Justificación de la Investigación

La siguiente investigación se justifica, porque permitirá conocer si la gestión de calidad en las boutiques, se está desarrollando en los micros y pequeñas empresas del rubro ventas de prendas de vestir al por menor mayor, la cual conlleva a los gerentes cada vez vender mejor y brindar una buena atención, para que el cliente compre los productos satisfactoriamente.

Así mismo permitirá generar conciencia en los gerentes de la venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) sobre la gestión de calidad en cuanto a la aplicación de la selección de personal, modo que puedan identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar la gestión de calidad y lograr la satisfacción.

Así mismo esta investigación servirá para el estudio de otras investigaciones que sean similares, en esta se emplean instrumentos de medición como encuestas, entrevistas y requisitos para obtener información sobre los variables de la gestión de calidad de las mypes, ya que se enfoquen en el sector de boutiques de los ámbitos geográficos de la región o del país.

La limitación más importante será la gestión de calidad y selección de personal, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo muy importante. Así mismo se considera que el estudio es viable ya que se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Ojeda (2006) denominada “Gestión de la calidad en los procesos académicos de las organizaciones privadas de educación superior de la ciudad de Maracaibo del estado Zulia”. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de la calidad en los procesos académicos de las organizaciones privadas de educación superior de la ciudad de Maracaibo del estado Zulia. La investigación fue soportada desde el punto de vista teórico por los autores Juran, Crosby, James y principalmente por los ocho principios de la gestión de calidad según la norma ISO 9000, para la variable gestión de calidad. El tipo de investigación se identificó como descriptivo y el diseño se definió como no experimental, transaccional de campo. La población estuvo conformada por 56 unidades informantes y fue de tipo censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de frecuencia con preguntas de respuestas cerradas; con cinco opciones de respuestas y compuesto por sesenta y dos preguntas. La validez fue a través de expertos. La confiabilidad fue calculada por el coeficiente alfa de Cronbach, con un valor de 0,98. Como **conclusión** se verificó que la gestión de calidad es frecuentemente aplicada en los procesos académicos de las universidades privadas de la ciudad de Maracaibo, por lo que se recomienda aumentar el compromiso hacia la aplicación de gestión de calidad en dichos procesos para garantizar la satisfacción del cliente así como la productividad y efectividad de las organizaciones.

Rojas (2014) en su tesis “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo - año 2013” tuvo como objetivo general “describir principales características de la “gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados

Respecto a Gestión de calidad de las mypes comentario: El 90% de los encuestados conocen el proceso con la gestión de calidad 10% no conocen proceso de gestión de calidad .Con respecto a formalización de mypes comentario: 65% de las mypes encuestadas consideran (si) ya que estar formalizadas tienen más beneficios para su empresa, mientras 35% no consideran estar formalizados para (no) pagar impuestos tributarios.

Conclusiones: Las mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Obregon (2002) investigo como aplicar y desarrollar una “Estrategia de calidad en el servicio” para un hospital pequeño, ubicado en San Martín

texmelucan y tiene como objetivo analizar al mismo y encontrar pasos específicos para lograr la excelencia en la calidad en el servicio.

La siguiente investigación se desarrolló investigando como primer punto modelos y estrategias de calidad en el servicio, se eligió el modelo de Berry debido a que se adaptaba mejor a las necesidades de la misma. Este modelo explica el procedimiento de la creación de una estrategia de servicios como base para lograr la excelencia en el mismo. Se realizó una investigación de tipo descriptivo y exploratoria, en la metodología. La información recopilada se tomó para desarrollar la estrategia, con ejemplos y soluciones prácticas.

Chalan (2010) tesis que realizo con el fin de obtener el título de licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. Indica que su objetivo general fue identificar y analizar los factores organizacionales que influyen en el desarrollo de las mypes del sector calzado del distrito el Porvenir, para lograrlo se planteó la siguiente hipótesis los factores organizacionales que influyen directamente en el desarrollo de las mypes del sector calzado son la estructura organizativa, mecanismos de financiamiento y los procesos productivos utilizando la metodología descriptiva y no experimental. **Conclusiones:** En cuanto a la estructura organizativa de las mypes del sector calzado del distrito el Porvenir, concluimos que la mayoría de estas se basan en una administración de negocio empírica, ya que no cuentan con una estructura formal y tampoco una división de funciones definida para cada área de trabajo, su objetivo es

generar un ingreso que permita subsistir al grupo familiar, por tal motivo el desarrollo productivo de las mypes postergado.

Santa (2015) en su tesis denominada “Gestión de calidad bajo el procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz año 2015”, en el cual tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el procedimiento de compras en los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. para el recojo de la información se identificó una población de 20 ferreterías (gerentes), de los cuales se decidió trabajar con el 100% de la población por ser un número pequeño, a quiénes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 80% de los encuestados, expresan que nunca utilizan los documentos de requisición de compra, el 60% manifiesta que pocas veces localiza sus 16 fuentes de suministro, el 40% manifiesta que nunca evalúan a sus proveedores y el 80% considera que nunca utilizan los contratos de compra. **Conclusiones:** Se percibe que existe una deficiencia en el procedimiento de compras, porque los gerentes de las ferreterías desconocen el procedimiento de compras, “y la forma de compra que realizan es en forma directa” y con los agentes de venta.

Contreras (2011) en su tesis sobre “Propuesta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa metalmecánica MECASUR C.A.” Tuvo como objetivo establecer las etapas, actividades, responsabilidades y plazo, que permitirán la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa metalmecánica MECASUR C.A. El tipo de investigación es de campo y nivel descriptivo, debido a que para dar respuesta a las interrogantes planteadas, se acopiaron datos en forma directa de la realidad donde se presentaban, la cual es en la empresa MECASUR, además de comprender las siguientes etapas: diagnóstico del SGC, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta de un SGC basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa metalmecánica MECASUR. En la presente investigación la población es finita, debido a que se conoce la cantidad de unidades que la integran y que está por debajo de cien (100) unidades; y se obviaré la selección de la muestra debido a que toda la población objetivo es accesible. **Conclusiones:** de acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando a lo largo de la presente investigación, se concluye: El proceso medular “Fabricación de Pieza Metalmecánica” específicamente “Fabricación de Virolas” de la empresa Mecasur, el cual es el único proceso medular existente, evidenciando que no posee un indicador de gestión, para controlar este proceso. Se mostró, que a pesar de cumplir con el proceso de diseño del producto sin inconveniente alguno.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

✓ **Definición de la gestión de calidad:**

Fontalvo (2006) afirma en su libro la gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de calidad.

La gestión de calidad surge en la década de los ochentas como un nuevo enfoque que considera la calidad como un aspecto más estratégico, hay un énfasis en la mejora continua de los procesos, así como en las necesidades y satisfacción de los clientes, lográndose oportunidades competitivas para la empresa las cuales se puede traducir en ventajas sostenible y duradera. Esta nueva concepción de la gestión de calidad, aborda la calidad como una oportunidad latente en todos los procesos de la empresa para mejorar y generar diferenciación con respecto a sus competidores.

La gestión de calidad empieza con la dirección, de la cual se demanda un alto nivel de compromiso y liderazgo para emprender los esfuerzos enfocados a la calidad en todo la organización y el logro de los objetivos, este compromiso y liderazgo es difundido entre todos los miembros de la organización, de tal forma que todo hace parte de un sistema encaminado hacia el logro de metas y objetivos comunes

teniendo siempre en mente una concepción filosófica enfocado hacia el mejoramiento continuo.

Es por lo anterior que la gestión de calidad tiene un impacto de mayor trascendencia sobre la empresa que el concepto de aseguramiento de la calidad, de hecho y como se había mencionado la gestión abarca la totalidad de los componentes de la organización no se limita a la concepción únicamente de cumplir con requisitos y normas, sino que va más allá y busca continuamente la mejora de sus procesos. (p. 46-47)

✓ **Principios de Gestión de calidad**

Balagué & Saarti (2014) en su libro gestión de calidad en la biblioteca nos menciona. La filosofía de TQM coloca la calidad en el centro de todas las actividades, y se inicia así un proceso de cambio para reorganizar la misión, la cultura y las prácticas de trabajo con el fin de lograr una mejora continua de la calidad. La TQM se basa en los principios que se mencionan en la norma ISO 9000:2005.

Principio 1. Enfoque al cliente

Una organización está orientado al cliente cuando promueve el contacto directo con los clientes, recopila información sobre sus expectativas, determina la calidad requerida por ellos, hace que esta información esté disponible dentro de la organización y tiene en cuenta los diferentes roles de las personas (las personas son todos, tanto proveedores como clientes, internos o externos).

Todo el sistema de calidad debe estar enfocado al aumento de la satisfacción del cliente, que tiene que ser medida objetivamente.

Principio 2. Liderazgo

El liderazgo se refleja en el compromiso de la dirección y su participación activa en el establecimiento de buenas canales de comunicación y en proporcionar los recursos necesarios para que el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo.

Principio 3. Participación del personal

Una buena gestión se basa en las personas, que constituyen la esencia de las organizaciones. El personal debe disponer de los conocimientos necesarios para ser utilizados en beneficios de los objetivos de la empresa.

Principio 4. Enfoque basado en los procesos

Los procesos son actividades, o conjunto de actividades, que utilizan recursos para transformarlos en productos de valor añadidos para los clientes internos y externos.

Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuyente a la eficacia y eficiencia de la empresa y al logro de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua

La mejora continua debe ser un objetivo, lo que exige un seguimiento periódico de los resultados en busca de la innovación, ajustando permanentemente los procesos.

Principio 7. Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones deben basarse en datos y análisis de la información en el SGC. Se necesita tomarlas para mejorar continuamente los procesos, y el sistema de calidad ofrece la información necesaria para hacerlo de manera razonada y eficaz.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Las relaciones con los proveedores son mutuamente beneficiosas porque una organización y sus proveedores son interdependientes, y una buena relación mejora la capacidad de ambas partes para crear valor añadido.

Este enfoque es útil para:

- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Compartir información y planes futuras.
- Incrementar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Optimizar los costes y recursos.

- Implicar los proveedores en la prestación de servicios.

TQM es una contribución clave para todo tipo de organizaciones, ya que facilita el cambio cultural. Mediante la aplicación de sus principios, las empresas son capaces de clarificar su misión, identificar y mejorar los procesos y servicios, optimizar el uso de los recursos y aumentar la satisfacción de los usuarios. (p. 22-28)

✓ **El sistema de gestión de calidad.**

Fontalvo (2006) en su libro la gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de calidad. Para introducir a los conceptos de sistema de gestión de calidad, comenzamos definiendo un sistema como un conjunto de componentes o elementos que están directa o indirectamente relacionados entre sí o que son independientes y que forman un todo completo con una meta común. Cada componente dentro del sistema está al menos relacionado con otros componentes en forma estable dentro de un periodo de tiempo.

De lo anterior, podemos definir un sistema de gestión de la calidad como la articulación de la estrategia, la estructura organizacional (que nosotros concebiremos como el mapa de procesos, los procesos, el manual de calidad y los procedimientos del sistema de gestión de la calidad), los clientes de la empresa y el resultado de los productos o servicios

generados. La organización que posee un sistema de gestión de la calidad busca fundamentalmente enfocar sus estrategias, procesos y actividades en proporcionar a los clientes los productos y/o servicios que necesita, en el momento que lo necesita, a un precio competitivo, por lo que además se requiere, lograrlo de la manera más eficiente posible y ofreciendo ventajas competitivas.

La estrategia se constituye en el elemento rector del sistema de gestión y dentro de la estrategia de la organización como sistema hay que destacar la interacción de cada uno de las partes, la estructura del propio sistema y de sus componentes, que para nuestro caso definimos como procesos, los cuales deben estar organizados de acuerdo a unos macro procesos de dirección, de gestión de recursos, de generación del producto o servicio y por ultimo de análisis, medición y mejora. Así mismo, son pilares importantes del sistema de gestión los clientes y las personas que participan en los procesos, las funciones de cada componente y sus objetivos, el entorno en que actúan y las metas que se desean alcanzar.

Según Gestión y Administración (2010) en la página web de Sistema de gestión de calidad.

Cuando una empresa adopta un sistema de gestión de calidad es importante que dicha decisión sea consecuencia de una estratégica de la organización.

Tanto el diseño como la implementación del sistema perteneciente a la gestión de calidad generalmente se encuentran influenciados por diversos tipos de necesidades, objetivos y también por los procesos que se emplean y la envergadura de la estructura que posee la organización, de todas maneras, es importante tener en cuenta que el objetivo de este sistema, no tiene nada que ver con la uniformidad de la estructura correspondiente a los sistemas de control de calidad ni tampoco de la documentación.

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa.

La gestión comercial en una empresa puede ser utilizada por las partes internas y externas que la componen, incluyendo aquellos organismos correspondientes a la certificación que sirven para evaluar las capacidades de la compañía con respecto a cumplir los requisitos que exige el cliente, que exige el reglamento y que exige la misma empresa.

✓ **La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa**

En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. En este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo. También debemos considerar que la gestión de calidad es complemento de los aspectos técnicos tanto de los productos como de los servicios. En este sentido la gestión de calidad nos ofrece un contexto en el que podemos aplicar una adecuada gestión en una compañía ya que especifica un conjunto de aspectos que deben ser incluidos. Por lo tanto, debemos decir que existe un alto nivel de libertad para cumplir con la gestión de calidad. De todas formas, debemos tener en cuenta que siempre se debe implementar un sistema de gestión de calidad acorde al sistema que la empresa posee para operar.

Este requisito es exigido ya que no se necesita reescribir un sistema de gestión de calidad que para poder cumplir correctamente con la misma. La gestión de calidad promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que, de

esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del cliente.

Para que una empresa tenga un funcionamiento eficaz, es fundamental que identifique y gestione varias actividades que se encuentren relacionadas entre sí, ya que una actividad que utiliza los recursos que posee una empresa, y que se encuentre gestionada con el fin de permitir que todos los elementos de ingreso se transformen en resultados, puede llegar a considerarse como un proceso. Habitualmente, el resultado perteneciente a un proceso representa directamente el elemento de entrada del proceso que sigue. La aplicación de un sistema de gestión de calidad en cualquier compañía que tenga que ver precisamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina “enfoque en procesos”. Una ventaja que posee es que proporciona los vínculos entre las actividades individuales que se dan entre la combinación y la interacción de las mismas. Todos los requisitos relacionados a los sistemas de gestión de calidad, son genéricos y pretenden de aplicables a la totalidad de las organizaciones sin importar a que se dediquen y al tamaño comercial de la misma.

✓ **Principios de gestión de calidad**

Por último, no podemos ignorar el hecho de que la gestión de calidad se encuentra desarrollada bajo ciertos principios que ofrecen diferentes beneficios derivados de su uso de aquellas

acciones que son consideradas a un nivel gerencial. El primer principio se trata del enfoque al cliente, lo que quiere decir que la gestión de calidad debe conocer a la perfección, todas las necesidades actuales y futuras que poseen los clientes; el segundo principio es el liderazgo y se trata de la unidad de propósito que establecen los líderes de una compañía.

Se supone que los mismos deben crear y mantener un ambiente de trabajo en el cual los empleados puedan involucrarse por completo con el logro de los objetivos; la participación del personal también forma parte de los principios con los que se maneja la gestión de calidad, lo que implica que las habilidades de los distintos sectores de una organización, sean utilizadas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La mejora continua nos dice que el desempeño total que se desarrolle en una empresa debe ser un objetivo para la misma; el último principio que mencionaremos sobre la gestión de calidad es el enfoque en hechos para poder tomar decisiones fundamentales, que son aquellas basadas en el análisis de todos los datos y la información que se maneja en una empresa. (p. 01)

Según Mateo (2010) en su página web de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estrategia)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

La Estructura Organizacional. Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación. Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso. Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

Los Procesos. Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las

organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

Los Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

✓ **Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad**

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los ocho principios mencionados anteriormente. Algunos ejemplos sé que se pueden citar son:

Aumentar la satisfacción de los clientes: Un SGC ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos. Hay que recordar que la

calidad no es solo cumplir requisitos, sino de tener clientes satisfechos.

Reducir variabilidad en los procesos: A través de un SGC podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.

Reducir costes y desperdicios: Un SGC ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos.

Mayor rentabilidad: Al SGC ayudar a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado y de tener no sólo clientes satisfechos, sino leales.

Según Francisco (2007) en su libro considera que los importantes cambios que se han producido en el entorno competitivo durante los últimos años han llevado a las empresas a buscar soluciones para garantizar su supervivencia y crecimiento, respondiendo a las nuevas exigencias del mercado. Una de las respuestas que mejores resultados ha proporcionado

es la implantación de una dirección basada en la calidad. Cada día son más las organizaciones que apuestan por la gestión de calidad como factor generador de ventajas competitivas a largo plazo. (p. 01)

2.2.2. Selección de personal.

Definición de selección de personal

Chiavenato (2011) define la selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. (p. 144)

Cargamos (2002) cita que se podría definir la selección como el proceso que incluye desde el estudio de las necesidades de personal hasta el nombramiento del mismo. Estas definiciones ponen de manifiesto la importancia de este proceso ya que la adecuada selección de personal depende en un alto grado la eficacia de una organización o empresa, ya que sea esta pública o privada. (p. 135)

Montes & Gonzales (2006) mencionan cuando el proceso de selección sigue una pautas óptimas y adecuadas, la empresa logra que las personas que trabajan en ellas se ajusten al puesto, a la cultura de la empresa, sean competentes, trabajen de forma eficaz y se encuentren motivadas en el desempeño de sus tareas. A demás de

tener en cuenta que una selección realizada de forma ineficiente se traduce en un problema económico para la empresa. Una selección de personal tiene que contemplar: los requerimientos del puesto para el que se hace la selección y las características y cultura de la empresa para la que se hace la selección. (p.47)

Objetivos de la selección de personal:

Ángel (2015) nos menciona los siguientes objetivos de selección de personal:

- Comprender cuales son las principales funciones del departamento de recursos humanos.
- Conocer las tareas que se desarrollan en este departamento.
- Determinar las funciones que establecen las necesidades de personal de la empresa.
- Describir los diferentes puestos de trabajo, así como sus competencias profesionales.
- Diferenciar entre los diferentes métodos de selección de personal.
- Distinguir las diferentes fases del proceso de selección de personal.
- Saber cómo se lleva a cabo la formulación inicial de personal.
- Describir cómo se desarrolla la acogida del personal dentro del seno de la empresa. (p.01)

Fases del Proceso de selección de personal

Ángel (2015) indica que la selección de personal cuenta con las

siguientes fases:

- 1) Necesidad de Selección.
- 2) Reclutamiento.
- 3) Preselección.
 - 3.1. Pruebas de selección
 - 3.2. Entrevista
- 4) Decisión e informe final.
- 5) Contratación y acogida.

La selección como proceso de decisión

Chiavenato (2011) Una vez comparados los requisitos del puesto y los de los candidatos, puede ocurrir que algunos candidatos tengan requisitos aproximados y quieran proponerse al departamento que solicito la ocupación del puesto. El órgano de selección (Staff) no puede imponerse al departamento solicitante que acepte a los candidatos aprobaos en el proceso de comparación. Lo único que puede hacer es proporcionar una asesoría especializada con técnicas de selección para recomendar a los candidatos que juegue más adecuados. La decisión final de aceptación de aceptación o rechazo de los candidatos es siempre responsabilidad del departamento solicitante. A si la selección es siempre responsabilidad de línea (de cada jefe) y función de staff (Prestación de los servicios del departamento especializado).

- a) **Modelo de Colocación:** Cuando no se influye la categoría de rechazo. En este modelo hay un solo candidato y una sola

vacante, que debe ocupar ese candidato. En otras palabras, debe admitirse al candidato sin más trámites.

- b) **Modelo de Selección:** Cuando hay varios candidatos y una sola vacante. Se compra cada candidato con los requisitos del puesto; las alternativas son aprobación o rechazo. Si se rechaza, queda eliminado del proceso, pues hay varios candidatos para una sola vacante.
- c) **Modelo de Clasificación:** Es un enfoque más amplio y situacional, con varios candidatos para cada vacante y varias vacantes, para cada candidato. Cada candidato se compra con los requisitos de cada puesto que se pretende llenar.

Para el candidato hay entonces dos opciones por puesto: aprobación o rechazo. Si es rechazo, se le compra con los requisitos que exigen los demás puestos hasta agotar las vacantes, y por ello se le denomina modelo de clasificación, para cada puesto vacante se presentan varios candidatos, solo uno de los cuales lo ocupará si resulta aprobado.

El modelo de clasificación se basa en un concepto más amplio de candidato, es decir, la organización no lo considera para un determinado y único puesto, si no para la organización, que se colocará en el puesto más adecuado con base en sus características personales. Así, como base para el programa de clasificación existen dos requisitos.

- a) **Técnicas de selección:** capaces de proporcionar información relacionada con los diferentes puestos y comparar a los candidatos en relación con los distintos puestos.
- b) **Modelo de selección:** que permitan una garantía máxima en las decisiones sobre los candidatos o simplemente estándares cualitativos de resultados. El modelo de clasificación es mejor que los modelos de colocación y selección en relación con el aprovechamiento de los candidatos, la eficiencia de los procesos (porque abarca todos los puestos vacantes) y la reducción de los costos necesarios (para evitar la duplicación de los gastos).

Bases para la selección de personal

Como la selección de recursos humanos es un sistema de comparación y elección, para tener validez necesaria algún estándar o criterio, el cual se obtiene de los requisitos del puesto vacante; sí, el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren.

Obtención de la información sobre el puesto:

La información del puesto vacante se recopila de seis maneras:

- **Descripción y análisis del puesto:** es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) y extrínsecos (requisitos que se exige al candidato). Cualquiera que sea el método de análisis, lo importante es la selección es la información

de los requisitos y características que debe tener la persona que lo ocupe, a fin de que el proceso de selección se concentre en estos requisitos y características.

- **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** consiste en la anotación sistemática y prudente, a cargo del jefe inmediato, sobre las habilidades y comportamiento que debe tener la persona que ocupe el puesto considerado, lo que tendrá como consecuencia un mejor o peor desempeño del trabajo. Esta técnica identifica las habilidades deseables (que favorecen el desempeño) y las indeseables (que lo desfavorecen) de los candidatos.
- **Requisición del personal:** Consiste en verificar los datos que llenó el jefe directo en la requisición de personal, con la especificación de los requisitos y características que el candidato al puesto debe tener. Si la empresa no tiene un sistema de análisis de puestos, el formulario de requisición de personal debe contar con campos adecuados en los que el jefe inmediato especifique esos requisitos y características.

2.2.3. Contribución de selección de personal

Montes (2006) menciona que es notoria la contribución que han hecho los estudios de la conducta humana al desarrollo de la Administración de personal, pues no es posible conducir al ser humano sin el adecuado conocimiento de su naturaleza y su motivación.

En esta segunda etapa de su desarrollo, la gestión de personal se realiza bajo la consideración del ser humano como un factor de producción, que junto con el capital y la tierra son los responsables del proceso productivo, según el conocimiento enfoque economista.

La actitud paternalista adopta por los patrones de entonces, refleja en el movimiento de las asistencias sociales, se explica por la necesidad de obtener el máximo provecho de “recurso humano” para lograr los fines de la organización y de otra parte por la aparición de los sindicatos que emergen para la época como una creación a las condiciones de trabajo prevaecientes en los inicios de la revolución industrial.

2.3. Marco conceptual de la investigación

2.3.1. Micro y pequeñas empresa (mype)

Ludmin (2009) indica que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Existen infinidad de definiciones acerca de lo que son las micro y pequeñas empresas (mypes); sin embargo, en nuestro estudio citaremos los conceptos y definiciones contenidos en la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña Empresa (Ley 28015), debido a su mejor aplicabilidad a nuestra realidad peruana.

Bernando (2002) en el Art. 2 de la Ley 28015, el micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o presentación de servicios.

Características del micro y pequeña empresa (mype):

El artículo 5 del D.S. N° 007-2008-TR; las mype deben reunir las siguientes características concurrentes:

- ✓ Microempresa: de uno hasta diez trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- ✓ Pequeña Empresa: de uno hasta cien trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el ministro de economía y finanzas cada dos años y no será menor a la variación porcentual acumulada del FBI nominal durante el referido periodo. El plazo mencionado se computa a partir del 1 de enero de 2009, el decreto supremo refrendado por el ministro de economía y finanzas, a través del cual se incrementa el monto máximo de ventas para definir a una pequeña empresa, se emitirá en el primer trimestre del año en que corresponda.

Ferraco (2015) la microempresa tiene entre uno y nueve empleados, con un valor bruto de ventas anuales menores a 100.000 dólares y con un valor de activos totales menor a 20.000 dólares, sin incluir inmuebles y vehículos. La pequeña empresa cuenta con diez a 49 empleados; además, tiene un valor bruto de ventas anuales de entre 100.001 y 1.000.000 de dólares y un valor de activos totales de entre 100.001 y 750.000 dólares. La mediana empresa tiene un rango que oscila entre 50 y 199 empleados; además, su valor bruto de ventas

anuales está entre 1.000.001 y 5.000.000 de dólares, y el valor de activos totales se ubica entre 750.001 y 4.000.000 de dólares.

Importancia del micro y pequeña empresa (mype):

Jorge (2006) en la economía nacional en países en vías de desarrollo como el Perú, las pyme cumplen un papel fundamental en la dinámica del mercado, produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo.

En la actualidad las pyme representan un estrato muy importante en la estructura productiva del país, tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica.

Tipos de micro y pequeña empresa (mype):

UNIVERSIA (2011) indican los tipos de mype se pueden clasificar de la siguiente manera en el Perú:

- ✓ **Mype de Acumulación:** las mype de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.
- ✓ **Mype de Subsistencia:** Las mype de subsistencia, son aquellas

unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

Nuevos Emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

2.3.2. Micro y pequeña empresa en el sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique)

Definición de boutique:

Leigh (2015) Una boutique, por definición, es un pequeño negocio de moda. Ya sea que tu boutique venda ropa exclusiva o golosinas y accesorios para perros, esté sola o dentro de un centro comercial, lo cierto es que debe estar a la moda y tener estilo. Potenciar el atractivo visual de tu boutique atraerá tanto a nuevos clientes como también a los habituales, lo que hará que tus ventas aumenten significativamente.

Martin (2015) una boutique es una tienda pequeña que se especializa en la distinción del tipo de mercancía, generalmente de un estilo particular de ropa. Una boutique a menudo vende distintos tipos de productos relacionados como ropa para mujer, bolsas y zapatos.

➤ **Definición de dimensiones**

Según el autor Chiavenato (2007) indica los siguientes dimensiones:

- ✓ **Recepción de candidatos:** la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas.
- ✓ **preselección:** Se separan las hojas de vida de tres (3) candidatos que mejor cumplan con los requisitos, para que inicien el proceso de selección.
- ✓ **pruebas:** es básicamente, una muestra de la conducta de una persona, pero algunas pruebas presentan con más claridad la muestra de conducta que otras.
- ✓ **entrevistas:** se define como una técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/ entrevistador y a un individuo entrevistado con el cual establece una relación.
- ✓ **Valoración y decisión:** la valoración de la documentación del solicitante, la información de que se pueda disponer

adicionalmente sirven aquellos candidatos que han sido valorados de manera positiva.

- ✓ **contratación:** el contrato de trabajo es el documento que se celebra entre patrón y trabajador y que contiene las bases más importantes de la prestación del servicio.

➤ **Definición de los indicadores**

- Rodrigo (2012) **Recepción del currículum vitae:** indica que en el proceso de reclutamiento y contratación que se presenta en mayor proporción es el de la recomendación, lo que denota que no es equitativo ni justo el proceso para el resto de posibles aspirantes.

- Franklin (1918) **Retener currículum vitae según los intereses de la empresa.**

define el currículum de dos maneras: una, como el rango total de experiencias, dirigidas o no, comprometida en desarrollar habilidades del individuo, y la otra, como la serie de experiencias de entrenamiento conscientemente dirigidas que las escuelas emplean para completar y perfeccionar el desarrollo, y es en este sentido en que los profesionales de la pedagogía emplean el término.

- María (2003) **Eliminar currículum vitae que no cumple con los intereses de la empresa.** indica por el currículum vitae recibido podemos conocer los datos personales (nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad,

estado civil, numero d hijos, dirección...), nivel académico (estudio terminados, idiomas...), experiencia laboral, referencias, áreas de interés, aspiraciones económicas. Además, la carta de presentación que se

- Pedro (2012) **Pruebas Psicológicas:** menciona que las pruebas psicológicas contribuyen a mejorar la productividad de mano de obra de la empresa Textil de confecciones, en sus plantas de Costura. Realizando una investigación detallada sobre el proceso de selección de personal, desde el reclutamiento, hasta la entrevista final centrándose en la parte de la psicología del personal.
- **Daniel (2016) Confianza:** menciona que se deberá estimular la expresión verbal, formulando preguntas adecuadas al efecto de obtener a información y los datos (escuchar sin interrumpir). En este orden de cosas, salvo que el puesto exija unas específicas competencias en el entrevistado, el entrevistador debe centrar su atención e interés en lo que se cuenta, más que en como lo cuenta (analizando antecedentes y consecuentes). Respecto a la valoración de los problemas profesionales en los que el candidato se vio envuelto en anteriores posiciones, la categoría de éxito o fracaso, deberá venir legitimada por los resultados obtenidos en uno u otro sentido. (P. 123)

- Cristina (2015) **Claridad de preguntas:** Redactar preguntas claras, concretas y comprensibles, evitar ítems ambiguos o imprecisos. No redactar preguntas en términos negativos cada pregunta o ítem debe valorar un solo aspecto. (p.82)
- Eugenia & Guillermo (2012) **Escuchar atentamente:** Se trata de un proceso de comunicación en el que dos o más personas interactúan para buscar información unas acerca de otras: entrevistadores y entrevistados. en todo proceso de realización de entrevistas y de cada una a superar sus defectos e inconvenientes, es preciso tomar dos medidas básicas: capacitar a los entrevistadores y construir un proceso de adecuado y estructurado. (p.140)
- Arta (2012) **Preguntas estructuradas:** indica a su vez la entrevista en profundidad requiere un diseño flexible de la investigación. Sierra (2000:311) menciona que no existen reglas fijas sobre la forma de realizar la entrevista en profundidad, ni procedimientos protocolarios que modelan a priori la conducta del entrevistador, pues es un proceso interlocutorio más o menos libre, con preguntas que pueden estar estructuradas previamente, pero también con nuevas preguntas que surgen a lo largo de la comunicación.(P.63)
- María (2008) **Elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa:** menciona una vez terminado el proceso de reclutamiento, comienza el

proceso de selección propiamente dicho, con la preselección de los candidatos reclutados. Se trata de identificar aquellas candidaturas que, por sus características “objetivas” cumplan con los requisitos mínimos de adaptabilidad al puesto de trabajo. Es el momento de valorar si el candidato cumple con los requisitos exigidos en la relación al perfil (conocimientos, experiencias profesionales, etc. (p.198)

- Ubaldo & Ángel (2000) **Plazos del contrato:** menciona en la práctica y cuantitativamente hablando se suscriben un número infinitivamente mayor de contratos de financiación que de contratos de venta a plazos propiamente dichos. Es decir, en un mercado maduro (como el español) en él hay libre competencia de las entidades de crédito, los vendedores no se arriesgan a financiar directamente sus ventas, sí que por el contrario la inmensa mayoría de las ventas son para ellos ventas al contado aun cuando el cliente allegue fondos para realizar ese pago de una entidad financiera. (p.252)
- CONFERENCIA INTERNACIONAL DE TRABAJO (2005) **Horas de trabajo:** menciona que en varios países no existen límites legales directamente aplicables al número de horas en que puedan sobrepasarse el límite diario. Pueden imponerse, sin embargo, límites indirectos reglamentando las horas extraordinarias durante un periodo más largo (de hasta un año), o imponerse periodos de descanso obligatorios. (p.45)

- Gary (2001) **Beneficios:** indica sin embargo, incluso en nuestros días, los trabajadores promedio puede esperar ganar solo alrededor de 72 centavos por cada dólar que gana el trabajador promedio en la misma ocupación, si bien la cifra es superior a los aproximadamente 60 centavos por dólar que ganaba el hombre durante gran parte del periodo posterior a la segunda guerra mundial, la diferencia sigue siendo inaceptable. (P. 398)
- **Remuneración:** Las remuneraciones deben escalonarse de tal modo que a cada empleado se le pague un mínimo si reúne los requisitos de ingreso, luego según su desempeño, el valor de mercado y que se prevea una compensación máxima si no tiene potencial para progresar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El Tipo de investigación es descriptivo porque se buscó relatar las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, 2016.

3.2. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel cuantitativo porque se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de las variables y conceptos las cuales fueron representadas mediante números que se analizaron a través de métodos estadísticos.

3.3. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental (transaccional o transversal), porque se recolectó los datos en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

3.4. Población y muestra

La población para este estudio de investigación fueron los 16 gerentes de las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, para la determinación de la muestra, se utilizó la muestra censal, debido a que la población fue relativamente pequeña haciendo un total de 16 gerentes a quienes se les aplicó la encuesta respecto al proceso de selección de personal que aplican en sus empresas. Fuente: SUNAT – Huaraz (mesa de partes, 2016).

3.5. Definición y operacionalización de variables.

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal	<p>La gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.</p> <p>Se define como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa.</p>	Recepción de candidatos	La organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas.	Recepción del curriculum vitae	Likert
		Preselección	Se separan las hojas de vida de tres (3) candidatos que mejor cumplan con los requisitos, para que inicien el proceso de selección.	Retener curriculum vitae según los intereses de la empresa. Eliminar curriculum vitae que no cumple con los intereses de la empresa.	
		Pruebas	Es básicamente, una muestra de la conducta de una persona, pero algunas pruebas presentan con más claridad la muestra de conducta que otras.	Pruebas Psicológicas	
				Pruebas de conocimiento.	
		Entrevistas	Se define como una técnica social que pone en relación de comunicación directa a un entrevistador y a un individuo entrevistado con el cual establece una relación.	Confianza	
				Claridad de preguntas	
				Escuchar atentamente	
				Preguntas estructuradas	
		Valoración y decisión	La valoración de la documentación del solicitante, la información de que se pueda disponer adicionalmente.	Elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.	
		Contratación	Es el documento que se celebra entre patrón y trabajador y que contiene las bases más importantes de la prestación del servicio	Plazos del contrato	
Horas de trabajo					
Beneficios					
Remuneración					

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes de las boutiques del distrito de Huaraz.

La selección de personal se midió sobre la base de 14 atributos de los boutique los cuales fueron adaptados a un cuestionario que poseen 5 alternativas de respuesta (Escala de Likert): Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) (Ver anexo N° 02).

Se usó un cuestionario que fue validado por 3 docentes de la escuela de administración.

3.7. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes cuyos datos fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, gráficos y el análisis estadístico.

3.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA Y DISEÑO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016?</p>	<p>General: - Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016.</p> <p>Específico: -Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz</p> <p>-Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz</p>	<p>Gestión de Calidad bajo el enfoque de SELECCIÓN DE PERSONAL</p>	<p>Tipo: La investigación fue descriptiva porque se relataran las características que están ocurriendo con la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal</p> <p>Nivel: El nivel de investigación fue cuantitativa puesto que se van utilizar técnicas y medición de variables.</p> <p>Diseño: Se utilizó el diseño no experimental (transaccional o transversal), porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

3.9. Principios éticos

En el presente trabajo se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoció que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Datos generales de los gerentes encuestados

Tabla 01

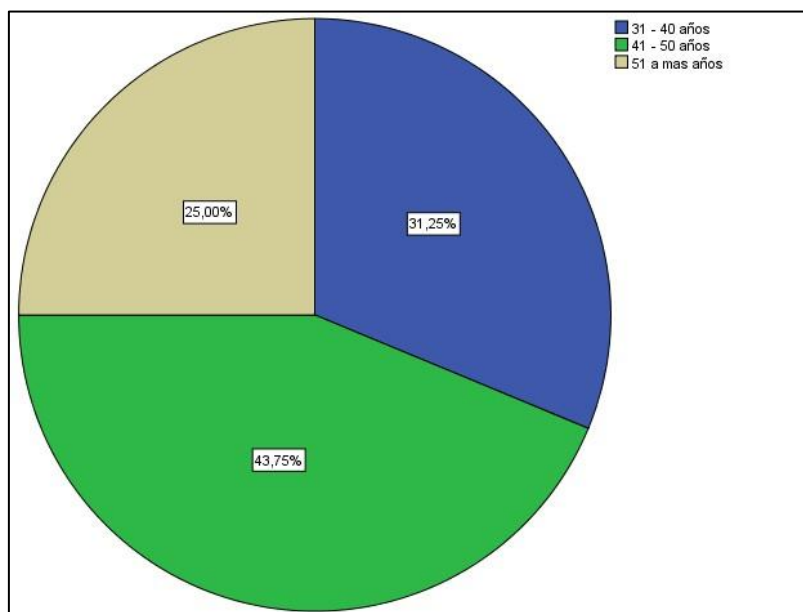
Distribución según edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido			
31 - 40 años	5	31,3	31,3
41 - 50 años	7	43,8	75,0
51 a más años	4	25,0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 01

Distribución según edad



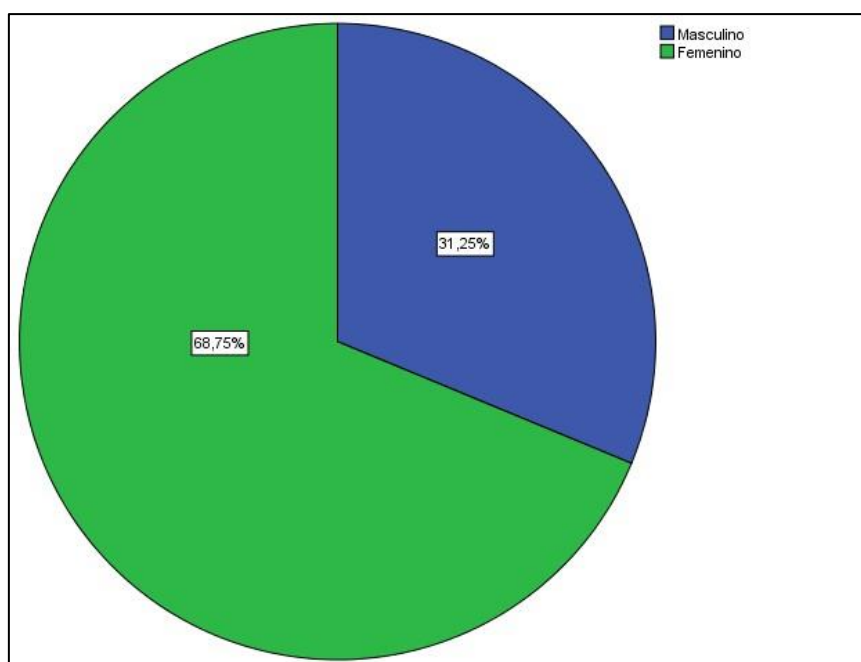
Interpretación: Del total de gerentes encuestados se observa que el 43,75% tienen entre 41 a 50 años de edad, seguido por un total de 31,25% de 31 a 40 años de edad y 25,00% de tiene la edad de 51 años a más.

Tabla 02
Distribución según sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	5	31,3
	Femenino	11	68,8
Total		16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 02
Distribución según sexo



Interpretación: Del total de gerentes encuestados de los Boutiques del distrito de Huaraz, se observa que el 68,75% son de sexo femenino, y 31,25% son de sexo masculino.

Tabla 03

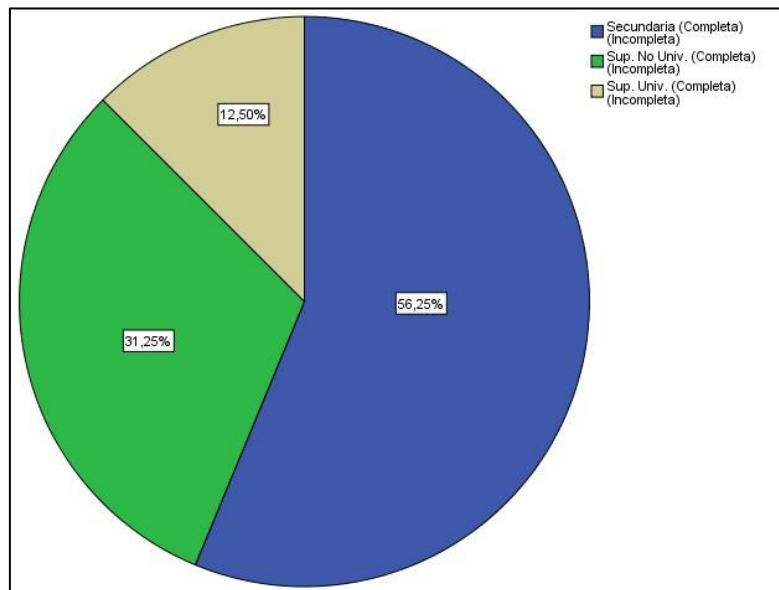
Distribución según grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria (Completa) (Incompleta)	9	56,3	56,3
	Sup. No Univ. (Completa) (Incompleta)	5	31,3	87,5
	Sup. Univ. (Completa) (Incompleta)	2	12,5	100,0
Total		16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 03

Distribución según grado de instrucción



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 56,25% confirman que tienen educación secundaria (completa) (incompleta), mientras que el 31,25% afirman tener estudios superiores no universitarios (completa) (incompleta), y el 12,50% manifiestan tener estudios superiores universitarios (completa) (incompleta).

Resultados respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal

Tabla 04

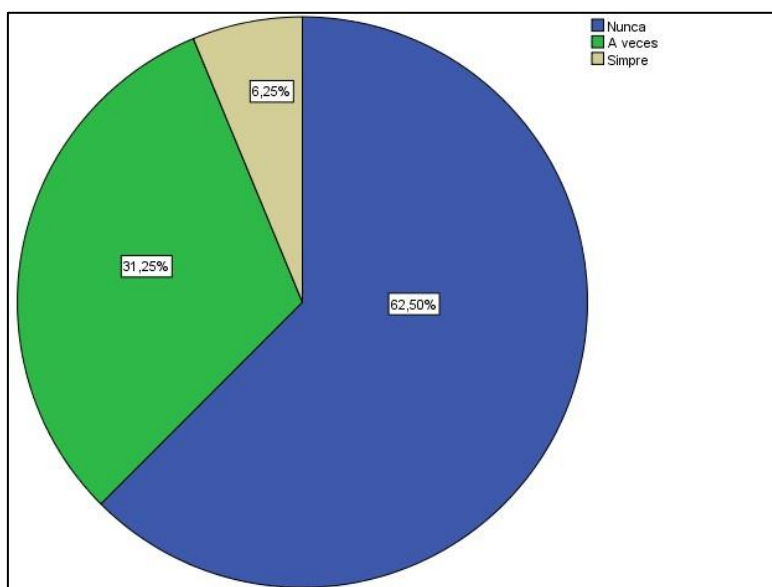
Distribución según la recepción del currículum vitae

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	62,5	62,5
A veces	5	31,3	93,8
Válido Siempre	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 04

Distribución según la recepción del currículum vitae



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,50% reafirma que nunca la empresa recibe el currículum vitae de los empleados, seguido por un 31,25% que manifiesta recibir el currículum vitae de los empleados, mientras un total de 6,25% afirma que siempre reciben los currículums vitae de los empleados.

Tabla 05

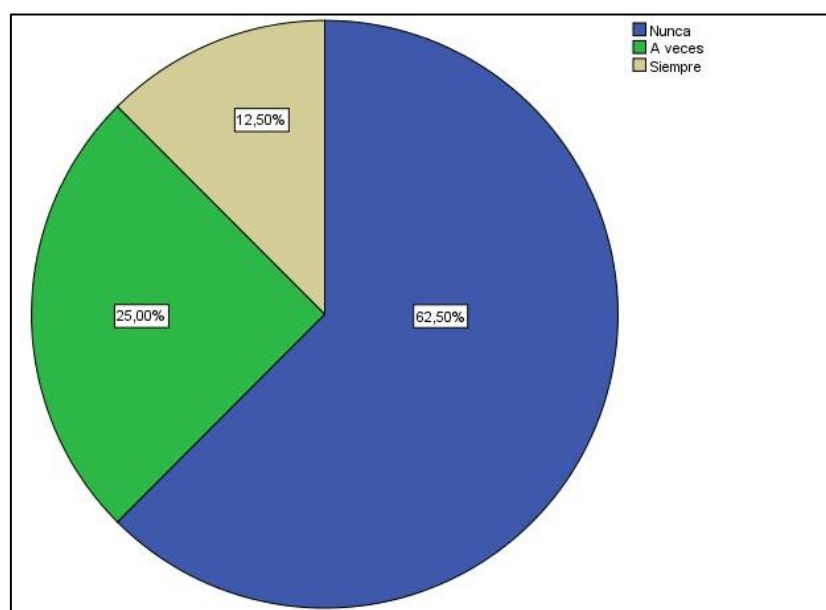
Distribución según la retención del currículum vitae

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	62,5
	A veces	4	25,0
Válido	Siempre	2	12,5
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 05

Distribución según la retención del currículum vitae



Interpretación: Del total de los gerentes encuestados el 62,50% manifiesta que nunca en la etapa de preselección realiza la retención de los currículums vitae según los intereses de la empresa, seguido por total de 25,00% manifiesta que a veces realiza la retención del currículum vitae, y un total de 12,50% afirma que siempre lo realizan la retención del currículum vitae.

Tabla 06

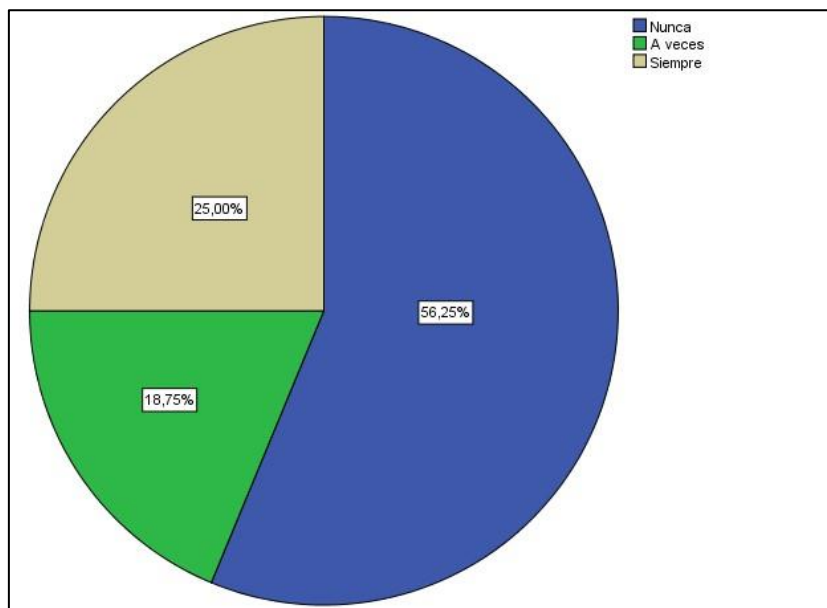
Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	56,3
	A veces	3	18,8
	Siempre	4	25,0
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 06

Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 56,25% manifiesta que nunca en su empresa elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización, seguido por un 25,00% afirma que siempre elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización, y seguido por un total de 18,75% manifiesta que a veces elimina los currículums vitae.

Tabla 07

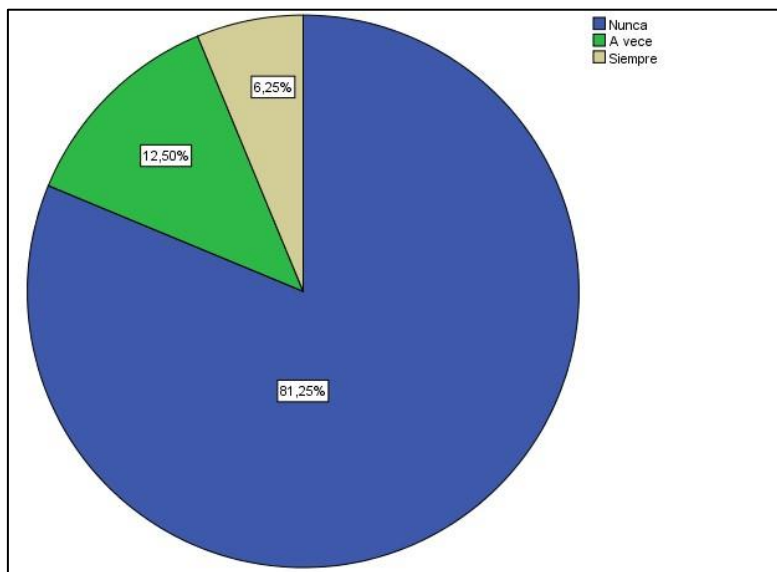
Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	81,3
	A vece	2	12,5
	Siempre	1	6,3
Total		16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 07

Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 81,25% manifiesta que nunca aplican las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona, seguido por un 12,50% manifiesta que a veces aplica las pruebas psicológicas, y un total de 6,25% afirma que siempre aplica las pruebas psicológicas.

Tabla 08

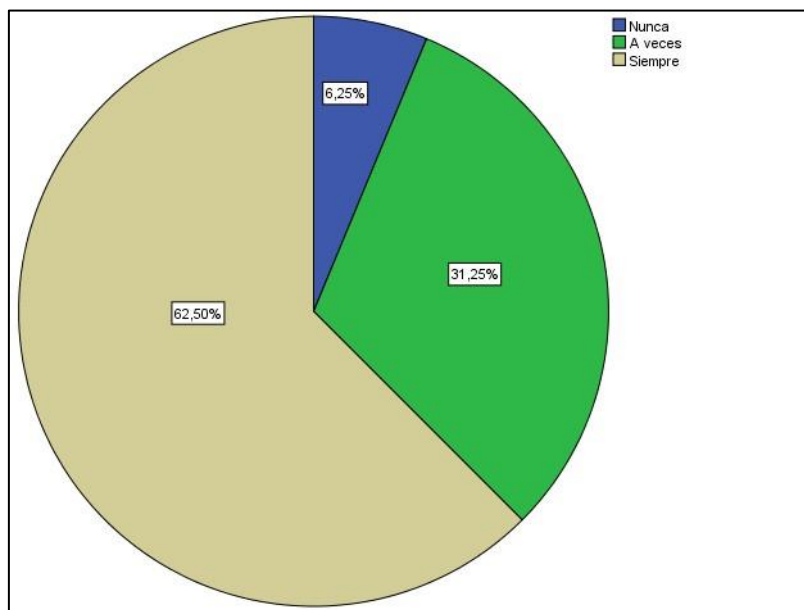
Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6,3	6,3
	A veces	5	31,3	37,5
	Siempre	10	62,5	100,0
	Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 08

Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,50% manifiesta que siempre realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva, seguido el 31,25% afirma que a veces realiza pruebas de conocimiento, y un total de 6,25% que nunca realiza pruebas de conocimiento.

Tabla 09

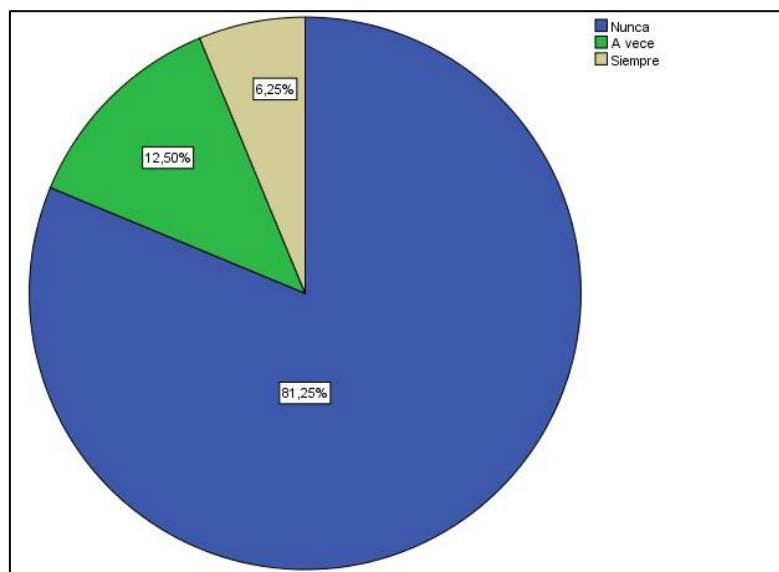
Distribución según el clima de confianza durante la entrevista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	81,3
	A vece	2	12,5
	Siempre	1	6,3
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 09

Distribución según el clima de confianza durante la entrevista



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 81,25% manifiesta que nunca durante la entrevista crea un clima de confianza, mientras que un 12,50% afirma que solamente a veces crea un clima de confianza durante la entrevista y el 6,25% afirman que siempre crea un clima de confianza durante la entrevista.

Tabla 10

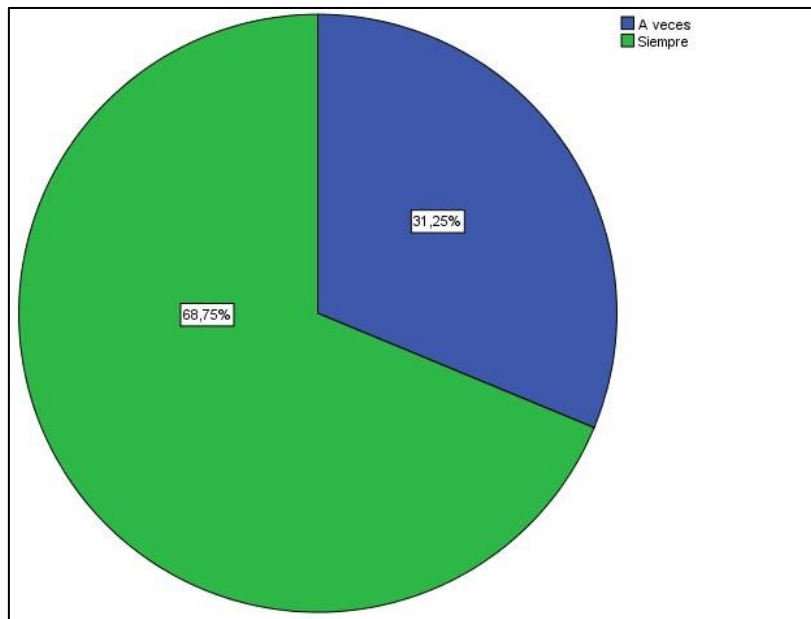
Distribución según las preguntas que formula en la entrevista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	31,3	31,3
Siempre	11	68,8	100,0
Válido Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Distribución según las preguntas que formula en la entrevista



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 68,75% manifiesta que siempre las preguntas que formula en la entrevista son claras, y seguido por un total de 31,25% manifiesta que a veces las preguntas que formula en la entrevista son claras.

Tabla 11

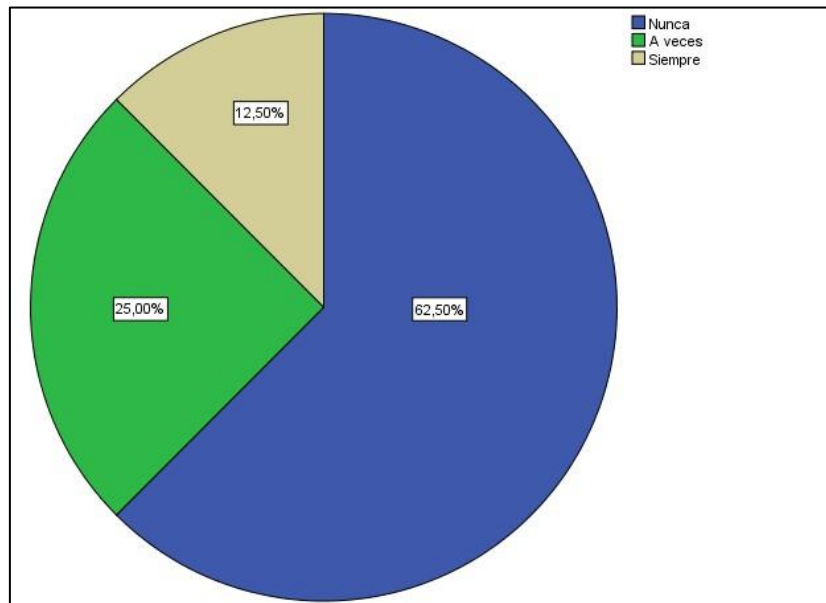
Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	62,5
	A veces	4	25,0
	Siempre	2	12,5
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11

Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,50% manifiesta que nunca a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado, seguido por un 25,00% manifiesta que a veces a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado y un total de 12,50% afirma que siempre a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado.

Tabla 12

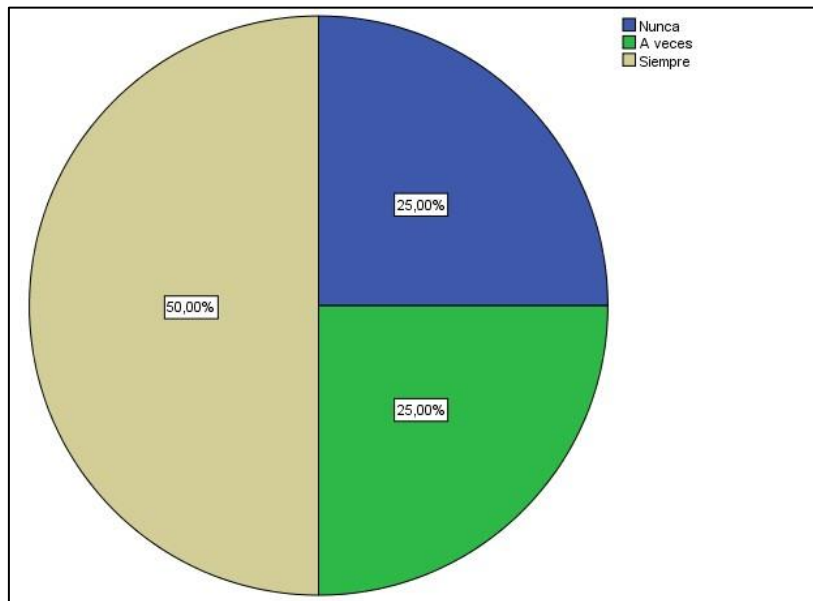
Distribución según las preguntas que realiza para la selección del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	25,0	25,0
	A veces	4	25,0	50,0
	Siempre	8	50,0	100,0
	Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Distribución según las preguntas que realiza para la selección del personal



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50,00% confirmaron que al realizar las preguntas para la selección de personal siempre lo estructuran, seguido por un total de 25,00% reafirman que a veces son estructuradas las preguntas para la selección de personal, y en un total de 25,00% afirman que nunca las preguntas para la selección del personal son estructuradas.

Tabla 13

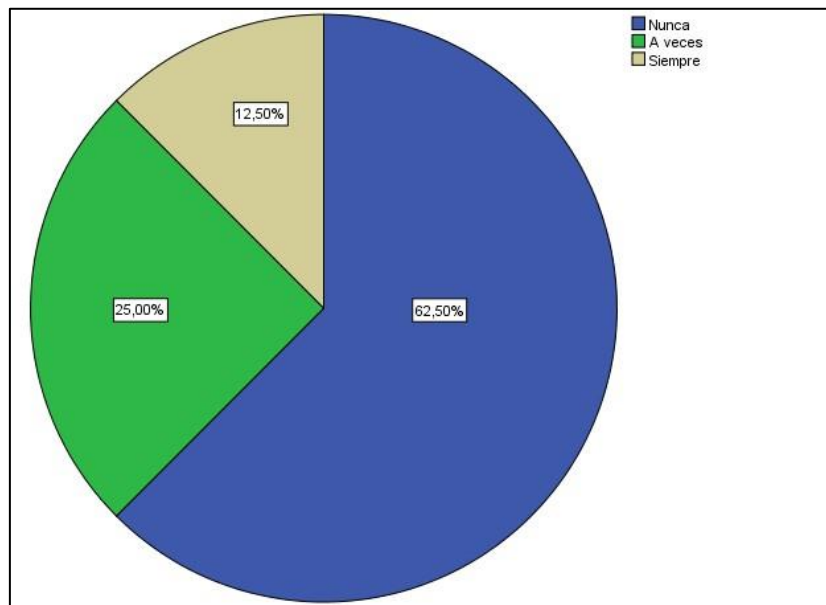
Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	62,5
	A veces	4	87,5
Válido	Siempre	2	100,0
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13

Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,50% manifiesta que nunca evalúan el desempeño del empleado recién contratado, seguido por un 25,00% afirma que la evaluación del desempeño se da a veces, y seguido un total de 12,50% siempre evaluación del desempeño se da a veces.

Tabla 14

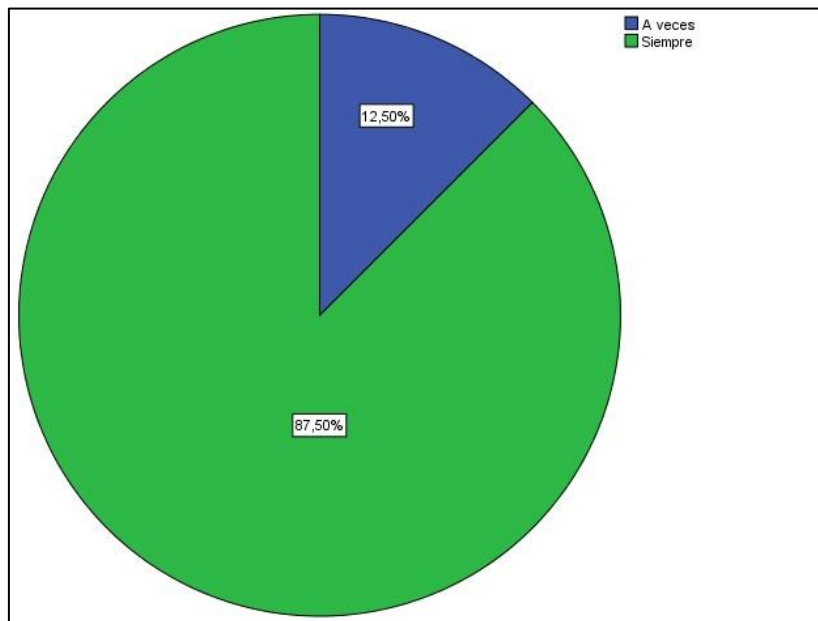
Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	12,5
	Siempre	14	87,5
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,50% manifiesta que siempre cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado, y seguido por un 12,50% confirmaron que a veces cumplen con estipular los contratos.

Tabla 15

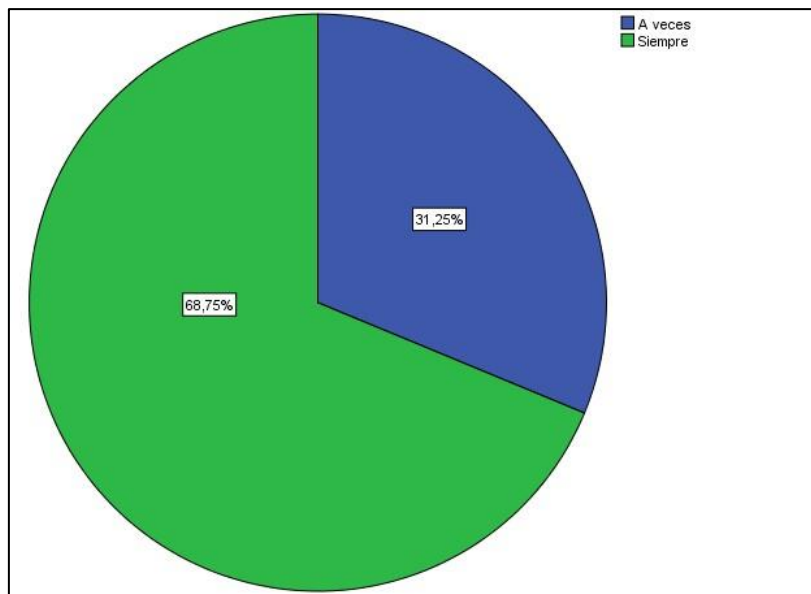
Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	31,3
	Siempre	11	68,8
Total		16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15

Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 68,75% manifiesta que siempre cumplen en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley, y mientras un 31,25% afirma que a veces cumplen en asignar las horas de acuerdo a la ley.

Tabla 16

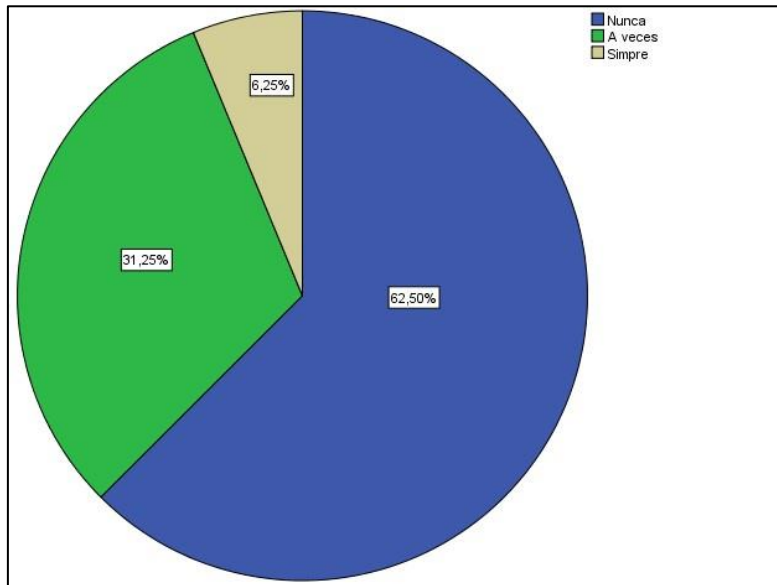
Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	62,5	62,5
A veces	5	31,3	93,8
Válido Siempre	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62.50% manifiesta que nunca los beneficios otorgados a los trabajadores son de acuerdo a la ley, seguido un 31,25% afirma que solamente a veces los beneficios son otorgados y el 6,25% afirman que siempre afirma que solamente a veces los beneficios son otorgados

Tabla 17

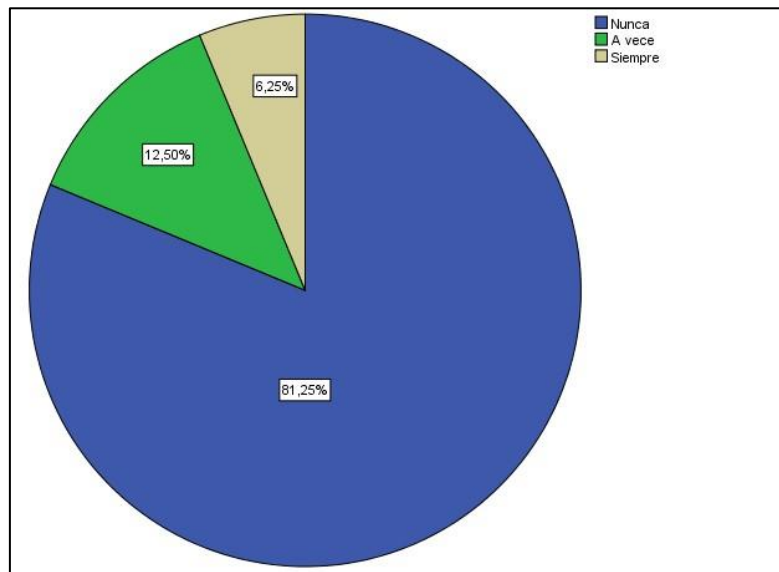
Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	81,3
	A vece	2	12,5
	Siempre	1	6,3
	Total	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17

Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley



Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 81,25% manifiesta que nunca cumplen con la asignación de la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley, mientras que un 12,50% afirma que solamente a veces cumple con la asignación de la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley, y 6,25% afirman que siempre cumple con la asignación de la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley.

4.2. Análisis de resultados

Análisis de resultados respecto a los datos generales del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique).

- ✓ Del total de gerentes encuestados se observa que el 43,75% tienen de 41 a 50 años de edad; el 68,75% son del sexo femenino y el 56,3% cuentan con estudios secundarios (**Ver gráfico 01, 02, 03**)

Respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal

- ✓ Del 62,50% de gerentes encuestados afirmaron que en la empresa nunca reciben el currículum vitae de los empleados (**Ver gráfico 04**). Se evidencia que los gerentes no toman en cuenta la información de los postulantes, ya que es importante tomar en cuenta la información de los empleados como: experiencia laboral, cursos capacitados, etc. (**Rodrigo, 2012**) dice que en el proceso de reclutamiento y contratación que se presenta en mayor proporción es el de la recomendación, lo que denota que no es equitativo ni justo el proceso para el resto de posibles aspirantes.
- ✓ El 62,50% de gerentes encuestados manifestaron que nunca en la etapa de preselección realiza la retención de los currículums vitae según los intereses de la empresa (**Ver gráfico 05**). La retención del currículum vitae puede ser positiva para la empresa, ya que cuando necesite personal puede revisar el currículum retenido. (**Franklin, 1918**) define el currículum de dos maneras: una, como el rango total de experiencias, dirigidas o no, comprometida en desarrollar habilidades del individuo, y la otra, como la

serie de experiencias de entrenamiento conscientemente dirigidas que las escuelas empleen para completar y perfeccionar es desarrollo, y es en este sentido en que los profesionales de la pedagogía emplean el término.

- ✓ El 56,25% de gerentes manifestaron que nunca en su empresa eliminan el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización (**Ver gráfico 06**). Al no eliminar el currículum vitae que no cumple con los intereses de la empresa estaría generando un desorden para la selección del personal. (**María, 2003**) indica por el currículum vitae recibido podemos conocer los datos personales (nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, número de hijos, dirección...), nivel académico (estudio terminados, idiomas...), experiencia laboral, referencias, áreas de interés, aspiraciones económicas... además, la carta de presentación que se adjunta con el currículum vitae nos permitirá enunciar la “calidad vendedora” del candidato, si da una imagen de madurez y entusiasmo; si el escrito es agradable de leer, explicar las cosas con precisión y resaltar todo aquello que pueda interesar a la empresa. Estos y otros rasgos nos hacen detectar si estamos ante un buen candidato a ventas, que sabe venderse a sí mismo. (p.107)

- ✓ El 81,25% de los gerentes encuestados de rubro venta minorista de productos textiles afirmaron que nunca aplican pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona en sus boutiques, (**Ver gráfico 07**). El resultado nos muestra que los gerentes no aplican pruebas psicológicas ya que al realizar esta prueba podrían estar seguros la clase de

persona que va a trabajar en la empresa. **(Pedro, 2012)** menciona que las pruebas psicológicas contribuyen a mejorar la productividad de mano de obra de la empresa textil de confecciones, en sus plantas de costura. Realizando una investigación detallada sobre el proceso de selección de personal, desde el reclutamiento, hasta la entrevista final centrándose en la parte de la psicología del personal.

- ✓ El 62,50% de gerentes encuestados afirmaron que siempre realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva **(Ver gráfico 08)**. Realizar pruebas de conocimiento son muy importantes, puesto que al realizar esto estaríamos garantizando un personal adecuado para la empresa. **(Bohlander, 2001)** menciona Un tipo de prueba de conocimientos diseñado para medir el nivel de experiencia de una persona respecto de cierto puesto. (p. 187)

- ✓ El 81,25% de los gerentes encuestados afirmaron que nunca crean un clima de confianza durante la entrevista **(Ver gráfico 09)**. Crear un clima de confianza durante la entrevista haría que los participantes se sientan seguros y cómodos durante la entrevista. **(Daniel, 2016)** menciona establecer un buen rapport clima de confianza para proporcionar la comunicación. Para ello se deberá estimular la expresión verbal. Formulando preguntas adecuadas al efecto de obtener a información y los datos (escuchar sin interrumpir). En este orden de cosas, salvo que el puesto exija unas específicas competencias en el entrevistado, el entrevistador debe centrar su atención e interés en lo que se cuenta, más

que en como lo cuenta (analizando antecedentes y consecuentes). Respecto a la valoración de los problemas profesionales en los que el candidato se vio envuelto en anteriores posiciones, la categoría de éxito o fracaso, deberá venir legitimada por los resultados obtenidos en uno u otro sentido. (p. 123)

- ✓ Del total de 68,75% de los gerentes encuestados manifestaron que siempre las preguntas que formulan en la entrevista son claras (**Ver gráfico 10**). Esto demuestra que los participantes teniendo un conocimiento bueno, pueda que no sepan responder a las preguntas, porque estas se encuentran confusas. (**Cristina, 2015**) menciona algunas recomendaciones para la redacción de los ítems:

- Redactar preguntas claras, concretas y comprensibles.
- Evitar ítems ambiguos o imprecisos.
- No redactar preguntas en términos negativos

Cada pregunta o ítem debe valorar un solo aspecto. (p.82)

- ✓ El 62,50% de los gerentes encuestados manifiestan que nunca en la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado (**Ver gráfico 11**). En esta pregunta se demuestra que el total de gerentes encuestados escuchan o prestan atención al entrevistado, puesto que este resultado significa considerable para el estudio realizado. (**Eugenia & Guillermo, 2012**) Se trata de un proceso de comunicación en el que dos o más personas interactúan para buscar información unas acerca de otras: entrevistadores y entrevistados. En todo proceso de realización de entrevistas y de cada una a superar sus defectos e inconvenientes, es preciso tomar dos medidas

básicas: capacitar a los entrevistadores y construir un proceso de adecuado y estructurado. (p. 140)

- ✓ El 50,00% de los gerentes encuestados afirmaron al realizar las preguntas para la selección del personal, siempre son estructuradas (**Ver gráfico 12**). Los gerentes no toman importancia la estructuración de las preguntas, ya que al estructurar bien podrían estar seguros que el participante ganador va a ser adecuado para la empresa. (**Arta, 2012**) indica a su vez la entrevista en profunda requiere un diseño flexible de la investigación. Sierra (2000:311) menciona que no existen reglas fijas sobre la forma de realizar la entrevista en profundidad, ni procedimientos protocolarios que modelan a priori la conducta del entrevistador, pues es un proceso interlocutorio más o menos libre, con preguntas que pueden estar estructuradas previamente, pero también con nuevas preguntas que surgen a lo largo de la comunicación.(p.63)

- ✓ El 62,50% de los gerentes encuestados afirmaron que nunca realizan una buena elección de candidatos que requiere los intereses de la empresa. (**Ver gráfico 13**). Al no elegir bien a los candidatos la empresa puede que la empresa este incursionando en un error al elegir un personal inadecuado. (**María, 2008**) menciona una vez terminado el proceso de reclutamiento, comienza el proceso de selección propiamente dicho, con la preselección de los candidatos reclutados. Se trata de identificar aquellas candidaturas que, por sus características “objetivas cumplan con los requisitos mínimos de adaptabilidad al puesto de trabajo. Es el momento de valorar si el

candidato cumple con los requisitos exigidos en la relación al perfil (conocimientos experiencias profesionales, etc. (p.198)

- ✓ El 87,50% de los gerentes encuestados confirmaron que siempre cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado (**Ver gráfico 14**). Al no cumplir con los contratos establecidos, la empresa estaría en falta. (**Ubaldo & Ángel, 2000**) menciona en la práctica y cuantitativamente hablando se suscriben un numero infinitivamente mayor de contratos de financiación que de contratos de venta a plazos propiamente dichos.

Es decir, en un mercado maduro (como el español) en él hay libre competencia de las entidades de crédito, los vendedores no se arriesgan a financiar directamente sus ventas, sí que por el contrario la inmensa mayoría de las ventas son para ellos ventas al contado aun cuando el cliente allegue fondos para realizar ese pago de una entidad financiera. (p.252)

- ✓ El 68,75% de los gerentes encuestados afirma que siempre cumplen en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley. (**Ver gráfico 15**). Según el resultado obtenido vemos que los gerentes no cumplen al cien por ciento con asignar horas de acuerdo a la ley, esto demostraría que la empresa no estaría tomando en cuenta los derechos del personal. (**CONFERENCIA INTERNACIONAL DE TRABAJO, 2005**) menciona que en varios países no existen límites legales directamente aplicables al número de horas en que puedan sobrepasarse el límite diario. Pueden imponerse, sin embargo, límites

indirectos reglamentando las horas extraordinarias durante un periodo más largo (de hasta un año), o imponerse periodos de descanso obligatorios. (p.45)

- ✓ El 62, 25% de los gerentes encuestados afirmaron que nunca los beneficios son otorgados (**Ver gráfico 16**). La empresa no estaría cumpliendo con otorgar los beneficios a los trabajadores y al no otorgar los beneficios pueda que cree conflictos con los trabajadores y la empresa. (**Gary, 2001**) indica sin embargo, incluso en nuestros días, los trabajadores promedio puede esperar ganar solo alrededor de 72 centavos por cada dólar que gana el trabajador promedio en la misma ocupación, si bien la cifra es superior a los aproximadamente 60 centavos por dólar que ganaba el hombre durante gran parte del periodo posterior a la segunda guerra mundial, la diferencia sigue siendo inaceptable. (p. 398)

- ✓ El 18,25% de los gerentes encuestados dijeron que nunca se cumple con la asignación de la remuneración justa a sus empleados (**Ver gráfico 17**). Al no asignar la remuneración a los colaboradores, pueda que genere conflictos y esto a la vez la renuncia de los colaboradores. (**MANUAL DE BALANZA DE PAGOS, 1994**) La remuneración de empleados, abonada a trabajadores no residentes (por ejemplo, fronterizos, de temporada y otros trabajadores temporales) y los ingresos y paso de renta de la inversión relacionada con activos y pasivos financieros sobre el exterior, incluidos los que guardan relación con la inversión directa, la inversión de cartera, otra inversión y los activos de reserva. (p.72)

V. CONCLUSIONES

- ✓ Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, son las siguientes: manifiestan deficiente interés en la recepción de candidatos, en un gran porcentaje no realizan la preselección, bajan interés de los gerentes de los boutiques sobre las pruebas de entrada de los empleados, poco interés respecto a las entrevistas, baja valoración y documentación en la elección de los candidatos, carencia respecto a la contratación del personal.

- ✓ En relación a las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, son las siguientes: La mayoría de ellos tienen entre 41 y 50 años de edad son del sexo femenino y con un grado de instrucción de educación secundaria completa, quienes en su gran mayoría desconocen y no hacen el uso adecuado de la selección de la selección de personal para la empresa a la que dirigen.

- ✓ Respecto a las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal identificado en el estudio, los resultados nos muestran una deficiencia en la recepción de los curriculums vitae, entrevistas y la contratación del personal para la organización.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Buenos aires: Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&pg=PA168&dq=CONCEPTO+DE+RECLUTAMIENTO&hl>
- Angelo Felipe Scaramutti Morales, J. D. (diciembre de 2014). *ANALISIS DEL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL EN EMPRESAS DE VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS*. HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS, QUITO. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3617/1/112233.pdf>
- Bernando Sánchez Barraza. (2002). *Las mypes en peru. Su importancia y propuesta tributaria*.
- Bohlander, G. W., Snell, S., & Sherman, A. W. (2001). *Administración de recursos humanos*. Mexico: International Thomson.
- Cardona, W. D. (2012). *Prácticas empresariales*. BOGOTA: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=OZzFAQAAQBAJ&pg=PA35&dq=CONCEPTO+DE+LA+PRESELECCION&hl>
- Cerón, M. C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: Lom Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rOwS3Rj29bQC&pg=PA219&dq=definicion+de+entrevistaS&hl>

Colectivo de autores. (2011). *Manual selección de personal*. Madrid: Editorial CEP, S.L.

CYBER PERU DAY. (s.f.). *Cómo diseñar una boutique de ropa de mujer*. Obtenido de *Cómo diseñar una boutique de ropa de mujer*: http://www.ehowenespanol.com/disenar-boutique-ropa-mujer-como_8916/

DEFINICION ABC. (s.f.). *Definicion de Boutiques*. Obtenido de *Definicion de Boutiques*: <http://www.definicionabc.com/general/boutique.php>

DEFINICION ABC. (s.f.). *Definicion de Boutiques*. Obtenido de *Definicion de Boutiques*: <http://www.definicionabc.com/general/boutique.php>

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Mexico: PEARSON EDUCACION. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=00dKezzNE-AC&pg=PA174&dq=definicion+de+las+pruebas+de+seleccion+de+personal&hl>

Ferraco C. A. (2015). *Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales*.

Idalverto C. (2007) *Administración de recursos humanos*: Novena edición

Jorge Arbulú, J. J. (12 de 2006). *La PYME en el Peru*. Egresados. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>

Ludmin Gustavo Jiménez Coronado. (2009). *MANUAL PRACTICO LABORAL MYPES Y TERCERIZACIÓN*

UNIVERSIA. (24 de Junio de 2011). *Perú: La tierra de las Mype*. Obtenido de
Universia: [http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/
840157/peru-tierra-mypes.html](http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html)

Mario C. (2002) “ *las relaciones Humanas y la Administracion de peronal*” segunda
edicion

Maria José Escudero Serrano, (2003) *Proceso de ventas, Tecnico el actividades
comerciales*: Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=VtrECgAAQBAJ&pg=PA107&dq=el
iminaci%C3%B3n+de++curr%C3%ADculum+vita+en+un+proceso+de+sel
eccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGq5f2xcbQAhXK5iYKHWRWB2cQ6
wEIHDA#v=onepage&q=eliminaci%C3%B3n%20de%20curr%C3%A
Dculum%20vita+en%20un%20proceso%20de%20selecci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VtrECgAAQBAJ&pg=PA107&dq=eliminaci%C3%B3n+de++curr%C3%ADculum+vita+en+un+proceso+de+selecci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGq5f2xcbQAhXK5iYKHWRWB2cQ6wEIHDA#v=onepage&q=eliminaci%C3%B3n%20de%20curr%C3%ADculum%20vita+en%20un%20proceso%20de%20selecci%C3%B3n&f=false)

ANEXOS

Anexo N° 01: Directorio de mype

N°	NOMBRE COMERCIAL	REUC	DIRECCION
01	BOUTIQUE SECRETO DE SOLHE	10077235553	AV. LUZURIAGA
02	BOUTIQUE EXTRAVAGANZA	10455641727	JR. JULIAN DE MORALES
04	BOUTIQUE UTOPICA	10414211939	OCTAVIO HENOSTROZA
05	BOUTIQUE SODADORAS	10410330127	LUZURIAGA
06	BOUTIQUE ZAFIRO	10200012289	LUZURIAGA
07	BOUTIQUE ANGELES	10400729854	LUZURIAGA
08	BOUTIQUE GLAMOUR	10418470491	JR. SAN MARTIN
09	BOUTIQUE MARI	10409453550	LUZURIAGA
10	BOUTIQUE MARY KATTY	10316190699	LUZURIAGA
11	BOUTIQUE WUAPAZ'S	10428107484	JR. SAN MARTIN
12	BOUTIQUE AMARELY S	10316507633	13 DE DICIEMBRE
13	BOUTIQUE MAIN HOON NA	10429359193	FITZCARRALD
14	BOUTIQUE MI WAWITA	10432598786	JR. JOSE DE LA MAR
15	BOUTIQUE KASSANDRA	10316667142	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
16	RUBY'S BOUTIQUE	10316670097	JUAN OLIVERA
TOTAL			16

Anexo N° 02 encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA DE LA
INVESTIGACION – CADI**

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR (BOUTIQUE)

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las mype del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR (BOUTIQUE) DEL DISTRITO DE HUARAZ, AÑO 2016.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

INSTRUCCIONES: Con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)		Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-------------------	-------------	--	------------------	-------------

I. DATOS GENERALES

1. Edad	5. Grado de Instrucción
2. 20 – 30 años	a. Primaria (completa) (incompleta)
3. 31 – 40 años	b. Secundaria (completa) (incompleta)
4. 41 – 50 años	c. Sup.no univ. (completa) (incompleta)
5. 51 a más	d. Sup.Univ. (completa) (incompleta)
2. Sexo	
3. Masculino	
4. Femenino	

II. DEL PROCESO DE SELECCION DEL PERSONAL		-				+
1	¿En su empresa reciben el currículum vitae de los empleados?	1	2	3	4	5
2	¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿En su empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?	1	2	3	4	5
4	¿Dentro de su empresa usted aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona?	1	2	3	4	5
5	¿Realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva?	1	2	3	4	5
6	¿Crea un clima de confianza durante la entrevista?	1	2	3	4	5
7	¿Las preguntas que formula en la entrevista son claras?	1	2	3	4	5
8	¿Usted a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?	1	2	3	4	5
9	¿Las preguntas que realiza para la selección del personal están debidamente estructuradas?	1	2	3	4	5
10	¿Realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Usted cumple con estipular los contratos en un plazo determinado?	1	2	3	4	5
12	¿Usted cumple en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?	1	2	3	4	5
13	¿Los beneficios a los trabajadores son otorgados de acuerdo a la ley?	1	2	3	4	5
14	¿Cumple usted con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?	1	2	3	4	5