



UCT

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DEL
PERSONAL EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO VENTA AL POR MENOR DE APARATOS
ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES,
EQUIPO DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES
DOMÉSTICOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
(MUEBLES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018.**

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

AUTORA

ZORRILLA RAMIREZ, MARITZA ISABEL

ORCID: 0000-0002-3467-1254

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE– PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Zorrilla Ramírez, Maritza Isabel

ORCID: 0000-0002-3467-1254

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0001-8071-832

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo
Asesor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mi momento de debilidad y alegría, tu amor y tu bondad no tiene fin. cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que lo pones en frente mía, para mejorar como ser humano y fresca de diversas maneras gracias por la vida que me distes.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el trascurso de mi vida, sobre todo un ejemplo de vida a seguir, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Pero al final de cuentas me motivaron constantemente.

DEDICATORIA

A DIOS:

Dedico esta tesis con todo mi amor, a dios que inspiro para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

A MIS PADRES:

Quiero dedicar este taller de investigación a mis padres felicitas y Claudio porque ellos han dado razón a mi vida. Por sus consejos y apoyado, paciencia incondicional en todo momento todo lo que hoy soy es gracias a ellos, gracias por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A MIS DOCENTES:

Al Mgtr Cerna Izaguirre Julio Cesar por su gran apoyo para la culminación de nuestros estudios profesionales por haberme tenido mucha paciencia hasta culminar mi meta.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de información se identificó una población de 49 prendas de vestir, a quienes se le aplicó un cuestionario de 22 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados el 59,3% de los representantes tienen entre 31 y 40 años, el 55,9% son conducidos por varones y el 59,3% son administradores mientras el 98% en las micro y pequeñas cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 85,7% , el 76.3% indicaron que conocen el termino de gestión de calidad, el 81.4% de los representantes manifestaron que la gestión de calidad mejora en el rendimiento del negocio, el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 33.9% por volantes. Finalmente se concluye que en las empresas de mueblerías en la ciudad Huaraz los representantes no están realizando una buena selección del personal talvez es por desconocimiento o por desinterés.

Palabras clave: calidad, desempeño, gestión, personal, selección.

ABSTRACT

The present research work has the general objective of: Describing the main characteristics of quality management in the selection of personnel in micro and small companies, retailing of household electrical appliances, furniture, lighting equipment and other items. in specialized stores (furniture) in the city of Huaraz, 2018. The research methodology was of a quantitative type, a descriptive level whose design was non-experimental. For the collection of information, a population of 49 items of clothing was identified, to whom a questionnaire of 22 statements was applied through the survey, finding the following results: 59.3% of the representatives are between 31 and 40 years old. 55.9% are led by men and 59.3% are administrators, while 98% in micro and small have 1 to 5 workers, 85.7%, 76.3% indicated that they know the term of management of quality, 81.4% of the representatives stated that quality management improves business performance, 35.6% when selecting staff, the level of education and the means used are used, 33.9% by flyers. Finally, it is concluded that in the furniture companies in the city of Huaraz, the representatives are not making a good selection of personnel, perhaps due to ignorance or disinterest.

Key words: quality, performance, management, personnel, selection.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	8
III. Hipótesis.....	24
IV. Metodología	25
4.1 Diseño de investigación:	25
4.2 Población y Muestra.....	25
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos	34
V. Resultados	35
5.1 Resultados:	35
5.2 Análisis de los resultados	40
VI. Conclusiones	50
Aspectos complementarios.....	52
Referencias bibliográficas	53
Anexos.....	56

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes en la micro y pequeñas empresas.....	35
Tabla 2. Características de las micros y pequeñas empresas.	36
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas.	37
Tabla 4. Características de la selección del personal de la micro y pequeñas empresas.	38

Figuras (Anexos)

<i>Figura 1.</i> Edad del representante	61
<i>Figura 2.</i> Género del representante	61
<i>Figura 3.</i> Grado de Instrucción.....	62
<i>Figura 4.</i> Cargo que Desempeña el cargo	62
<i>Figura 5.</i> Tiempo que se desempeña en el cargo	63
<i>Figura 6.</i> Tiempo de permanencia.....	63
<i>Figura 7.</i> Números de Trabajadores	64
<i>Figura 8.</i> Objetivos de creación	64
<i>Figura 9.</i> Conocimiento del término de Gestión de Calidad	65
<i>Figura 10.</i> Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad	65
<i>Figura 11.</i> Dificultad para implementar la gestión de calidad	66
<i>Figura 12.</i> Técnicas para medir el rendimiento del personal	66
<i>Figura 13.</i> La gestión de la calidad que contribuye en el rendimiento del negocio..	67
<i>Figura 14.</i> Respecto al perfil del personal necesario en la empresa.....	67
<i>Figura 15.</i> Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar a la personal.	68
<i>Figura 16.</i> Medios que se utiliza para la selección de personal	68
<i>Figura 17.</i> Encargado de la entrevistar al personal	69
<i>Figura 18.</i> Prueba de preselección lo más importante a la hora de seleccionar al personal.....	69
<i>Figura 19.</i> Los contratos proporcionados a los trabajadores.....	70
<i>Figura 20.</i> La remuneración promedio del personal	70

Figura 21. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas.
..... 71

Figura 22. Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un
posicionamiento en el mercado..... 71

I. Introducción

En las MYPES no logran concretar un efectivo desarrollo organizacional, y muchas de ellas crecen de a pocos y otras desaparecen del mercado, debido a esta situación existe marcada preocupación en las autoridades políticas y académicas debido a su contribución con la generación de empleo e ingresos para las familias peruanas, y si las MYPES no logran su desarrollo organizacional se incrementará la pobreza y el desempleo en el país. Esta situación ha hecho posible que el rector de la ULADECH, mediante la Carrera Profesional de Administración establezca como línea de investigación oficial al Sistema integrado de Gestión, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo con el tema de la selección del personal en las MYPES.

Muchas de las MYPES desconocen la gestión de calidad en la selección del personal, por lo que no lo aplican, perdiendo oportunidades y limitando su desarrollo, en un mercado que ofrece muchas oportunidades; las limitaciones de no gestionar la calidad con la selección del personal retardan el crecimiento y desarrollo de estas micro empresas (RPP Noticias, 2018).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2015) la micro y pequeñas empresas se definen en el contexto Latinoamericano en base a dos criterios establecidos: el volumen de facturación anual y el número de trabajadores, las empresas pequeñas cuentan con un mínimo de 11 empleados y un máximo de 50, las microempresas son aquellas que cuentan con un mínimo de 1 empleados y un máximo de 10, esto varía de acuerdo a los países, pero por lo general son consideradas micro empresas aquellas que no superan los cien mil dólares americanos de ventas anuales. Si bien es cierto que existen diversos criterios para clasificar a las micro y pequeñas empresas, no existe diversidad de opiniones cuando se trata de conceder la verdadera importancia de las

(MYPES) poseen para la economía de los estados de latinos de América, hay una armonía de agradecimiento del gran valor de las MYPES en la creación de trabajo y en su cooperación a la entrada de dinero en las familias y las organizaciones.

En el Perú, las MYPES se han posicionado como un sector importante para la economía del país, brindando más del 80% ofertas de empleo a la comunidad más productiva, además, cooperan con el 40% del PBI total del estado. Las MYPES tienen un modesto índice de acceso a los compradores externos, así estimamos que el 0.14% de las empresas micro alcanzan ventas internacionales, siendo el 2.91% de las empresas pequeñas. En total, solo el 0.46 de las MYPES venden en los mercados del mundo y solo ellas se interesan en gestionar la calidad y emplean en la selección del personal, porque de esta manera van a poder realizar ventas directas internacionales (Sánchez, 2016).

Según COMEX Perú (2016) el número de microempresas estaba en 94%, y ahora el número de microempresas es el 96.5% de la totalidad, este crecimiento obedece a la falta de empleo que articuló la disminución de los otros modelos de empresas (pequeña, mediana y grande). Es más empleo, pero informal, no remunerado, sin seguro. Si la economía no crece, se pierde trabajo, entonces la gente se auto emplea. A eso se debe que las microempresas hayan crecido, es decir, ahora la informalidad en las micro y pequeñas empresas es del orden del 79.9%, según Comex Perú. En otras palabras, de los 8.13 millones de empleos que originan las MYPES en el Perú, cuando menos 6.5 millones no son formales.

También en el ámbito del Perú, conforme a la pesquisa alcanzada por el (RUC) de la (SUNAT) del Perú, a finales de 2015, del total de empresas inscritas, la gran mayoría

corresponden a la categoría de microempresa (94,9%), en tanto las empresas medias y pequeñas representan el 4,7% del total de organizaciones registradas formalmente. Si bien no existe a la fecha datos oficiales respecto a la contribución de las MYPES en la generación del producto peruano, se calcula que estas empresas contribuyen con el 27% del Producto Bruto Interno (PBI) nacional.

Se tiene interés en la gestión de la calidad a través de la selección de personal, porque los propietarios de tiendas de venta de muebles de la ciudad de Huaraz, debido a su escasa formación, se lanzan al mercado sin objetivos definidos, sin estrategias establecidas, sin en el uso de herramientas de gestión y administración; esto hace que estas micro empresas no brinden un servicio con la calidad que el mundo moderno exige, limitando su crecimiento, generando a veces insatisfacción entre los clientes; de persistir esta situación estas tiendas de muebles perderán participación y oportunidades en el mercado, serían menos competitivas y estarán más expuestas a ser sacadas del mercado por la competencia, perderán clientes, sus ingresos disminuirán y pueden hasta cerrar sus actividades, si una empresa no puede ofrecer un servicio de calidad, esta empresa está condenada al fracaso, este es el gran riesgo de las MYPES del rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico en comercios especializados (muebles).

Muchas de estas MYPES desconocen la gestión de calidad a través de la selección del personal, por lo que no lo aplican, perdiendo oportunidades y limitando su desarrollo, en un mercado que ofrece muchas oportunidades; las limitaciones de no gestionar la calidad con el uso de esta herramienta importante como lo es la selección del personal retardan el crecimiento y desarrollo de estas micro empresas.

Del escenario descrito se enuncia el problema a investigar: ¿Cuáles son las principales características en la gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz - 2018?

El problema planteado permite formular el siguiente Objetivo General: Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018.

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

- Identificar las principales características del gerente en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018
- Describir las principales características de las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018.
- Determinar las principales características de gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018.

- Especificar las principales características de la selección del personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018.

La investigación formulada justifica por la conceptualización teórica sobre la gestión de calidad en la selección del personal en las MYPES del sector servicios de mueblerías con la dirección de mejora y perfeccionamiento. Se indagarán las teorías existentes a ser empleadas para el desarrollo de las MYPES objeto de esta investigación, por lo que se generará nuevas perspectivas, reflexiones y desacuerdo sobre el entendimiento autentico. Al mismo tiempo, esta disertación propondrá un punto de vista de cómo interviene esta variable en el crecimiento de estas MYPES. Este estudio tocará temas a veces controversiales, respecto a la gestión de calidad y la selección del personal, para lo cual se tendrá que estudiar a los exponentes más reconocidos en temas de selección del personal (Chiavenato, 2009).

También se justifica la investigación puesto que, el resultado de la presente investigación permitirá a los representantes/gerentes de las MYPES en estudio, ejecutar mejoras en el aspecto de gestión de calidad a través de la selección del personal, dentro del rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico en comercios especializados (muebles), para poder conseguir la lealtad de los consumidores, aumentar las utilidades y mejorar su posición en el mercado.

De este modo, por los beneficios que adquirirán los múltiples negociantes ya sea de forma directa o indirecta, como efecto de conseguir conocimiento sobre cómo aprovechar estas herramientas que se aplicarán para la mejora en gestión de calidad en los servicios que prestan y ejecución correspondiente a la selección del personal, con

el fin de que en un futuro estos puedan capacitar a su personal y sacar ventaja en pro de su propia autonomía. Además, los resultados de esta investigación serán usados como antecedentes en futuras investigaciones que deseen ampliar y/o profundizar en el estudio de esta variable, estas investigaciones añadirán conocimientos al cuerpo de conocimientos existentes sobre la ciencia administrativa.

En lo referente a la metodología, el presente estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, ya que se usará la estadística y representación numérica en el tratamiento de la gestión de calidad con el uso de la selección del personal en el rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz. Respecto al diseño, la investigación será no experimental, no se manipularán las variables y los datos obtenidos servirán para caracterizar la variable tal cual se muestra en el contexto, la tesis será transeccional, porque se reunirá la información en un solo momento. En referencia a la técnica empleada en la recopilación de los datos se empleará la encuesta y como instrumento se utilizará un cuestionario estructurado con preguntas asociadas a las dimensiones e indicadores de la variable investigada. El cuestionario será aplicado a la muestra seleccionada, luego los datos obtenidos se representarán en tablas y gráficas para su mejor interpretación, empleando el programa de SPSS 25, posteriormente se realizará el análisis estadístico para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Entre los principales resultados se pudo notar que el 59.3% de los representantes tienen una edad de 31 a 40 años, el 55.9% son género masculino, el 47.5% tienen grado de instrucción superior universitario, el 59.3% son administradores, el 37.3% el tiempo que desempeña el cargo es de 4 a 6 años. En referente a las micro y pequeñas empresas

el 39.0% tiempo de permanencia es de 3 a 4 años, el 35,6% tienen de 6 a 10 trabajadores el 50.8% objetivo de la creación fue tener subsistencia. Y en referente a la gestión de calidad el 76.3% conocen el termino, el 50.8% las técnicas modernas son en selección del personal y por último el 33.9% va mejorar el rendimiento del negocio la observación.

Referente a selección del personal 66.1% los representantes el perfil del personal están desactualizados, el 35.6% los criterios que se toma en cuenta para seleccionar es el nivel de estudio, el 33.9% los medios que se utiliza es los volantes, mientras el 64.4% el encargado de entrevistar es el administrador y por ultimo el 67.8% al seleccionar bien el personal va conllevar a que a la empresa sea eficiente y lograr un posicionamiento.

La principal conclusión que se obtuvo de acuerdo al perfil del personal necesario en la empresa, en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz tienen los registros del perfil del personal desactualizados, de manera que la información que tiene no tiene relevancia frente a la situación actual del negocio, toman como criterio de selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral. Considerando como medio para la selección de personal, la distribución de volantes.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes:

Lopez (2014) en su investigación *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huentenango* tuvo como propósito: Bosquejar una metodología de incorporación de empleados para instituciones de educación particulares con la finalidad de optimizar la excelencia educativa. Tuvo como metodología de naturaleza descriptiva, utilizando como técnica el cuestionario con una población 54 personas. Obteniéndose como resultado que la elección de empleados tiene una efectividad de 50% en escuela se conjetura verdadero, el 68% tienen el cargo de administrador, el 30% tienen de 5 a 6 años desempeñando en el cargo, el 62% tienen una edad entre 30 a 40 años de edad, el 60% son de género masculino, el 50% superior universitaria completa, el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de permanencia en el rubro, el 40% tienen de 5 a 10 trabajadores, el 60% tienen como objeto de creación la subsistencia, un 91% consideran que la gestión de calidad contribuye, el 45% hace uso de las pruebas de conocimientos para la selección del personal, el 40% tienen un remuneración promedio de 900 a 1500 soles. Finalmente, concluyo que: El método de incorporación de empleados es una medida básica para optimizar la excelencia en el trabajo del pedagogo en compañías dedicadas a la educación.

Cancinos (2015) en su trabajo de investigación *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur* expuso como propósito: establecer la correspondencia que posee la elección de empelados con el ejercicio profesional. Usando una metodología de naturaleza

cuasi experimental, con una muestra de estudio de casi 36 personas entre 20 y 40 años de edad, concluyendo la autora que: El sistema de elección de empleados se corresponde de manera desmedida con la manera de valoración de la capacidad, a causa de que las flexibilidades y fortificaciones encontradas en la selección se ven reflejadas en los niveles de desempeño. El sistema de elección de empleados tiene una efectividad de 71.15% en secuela se conjetura verdadero, el 80% de los encuestados conocen el significado de gestión de calidad, un 50% tiene poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, un 48% hace la medición del rendimiento en base a la observación, un 86% de las Mypes tiene desactualizados sus registros del perfil del personal, el 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal, un 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal. Si el proceso de selección mejora, también podría mejorar el desempeño de los colaboradores, se necesita mejorar el conocimiento de la personalidad del candidato, información del puesto y las responsabilidades del mismo, para que el candidato pueda desempeñarse de una mejor manera en sus labores.

Quijano y Silva (2016) en su trabajo de tesis *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016* Propuso como propósito final: establecer la relación de la elección de los empleados en el desempeño laboral de los empleados de la compañía. Usando una metodología de carácter descriptivo correlacional, con una población conformada por 985 personas, concluyendo el autor que: Se estableció que la correspondencia presente entre la elección de trabajadores en fundamento a su dimensión procesos, cuestionario y técnicas, con la variable elección de empleados es positiva media

con un ,687 conforme a la correlación Pearson, rechazando la hipótesis nula y aceptada la H1. El sistema de elección del empelado en la compañía de transportes CIVIA – Chiclayo, 2016, se ha definitivo por medio de las dimensiones alcanzadas en la variable independiente por lo cual contamos con la dimensión procesos donde se advierte un grado de aceptación de 74% con puntaje alto y 20% muy alta respectivamente, el 86% de los encuestado conocen el termino gestión de calidad, un 60% ven el poco interés de implementar la gestión de calidad, un 80% de las Mypes tienen registro del perfil del personal que están desactualizados, el 40% de los encuestados considera que es eficiente la selección de personal para la empresa, de esta manera, se muestra que, internamente los sistemas de elección, se despliegan actividades aceptables para los empleados.

Mallqui (2015) en su exploración *Mejoramiento de la manera de Elección y ejecución de Metodología Técnica para la Elección de empleado sobrantes en una Planta de Elaboraciones de Tejido de Punto para Acrecentar la Producción* propuso como propósito: Establecer si la Optimización del Proceso de elección e Implementación de un Método y una Técnica para la integración de empleados Operativos en una planta de Fabricaciones de Tejido de Punto favorece a Acrecentar la Fertilidad. Concluyendo que: A causa de la abundancia de empleados operativos que necesita el sector textil – elaboración y la obligación de cumplir con proyectos de producción, el requerimiento imperativo de este recurso humano se hace obligatorio, de la misma manera los postulantes por la urgencia de un trabajo muestran tener información a todo lo que se le interpela, concerniente a una zona de trabajo. La mayor cantidad de las compañías no le dan mucha importancia a la elección de empleados operativos si lo contraponemos con

un sistema de elección de un empleado profesional calificado para un cargo de confianza a causa de que para ese cargo solo hay un puesto disponible, en comparación a profesionales no calificados o técnicos que se alcanzan a solicitar de 10 a 100 en algunos casos, 30% de los encuestados conocen el termino gestión de calidad, el 66% hacen uso de la técnica de selección de personal para mejorar la gestión de calidad, el 67% afirma que los empleados desarrollan sus tareas de acuerdo a los resultados esperados, un 88% afirma que la gestión de calidad aporta al rendimiento del negocio, el 75% emplean al administrador como el encargado de realizar las entrevistas al personal, el 41% de las micro y pequeñas empresas realizan su contrato con el personal con un periodo de 3 meses, de manera que la entidad opta por los despidos por baja productividad, capacidad y poca motivación que se les brinda o se vuelve con contrato permanente en base a la evolución de sus capacidades en el negocio.

Silva (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – sección comercialización al minoreo de bienes textiles y ropas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016* estableció como propósito: Describir las principales particularidades de la gestión de calidad bajo la orientación de elección de empleados en las MYPES de la sección comercialización al menor de bienes textiles y ropas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Teniendo una metodología de naturaleza descriptiva – cuantitativa y diseño no experimental – transversal, y un universo conformada por 16 personas, donde el autor concluyo que: Las primordiales particularidades de la administración de calidad bajo la perspectiva de elección de trabajadores en

las MYPES de la sección comercialización–campo de venta en pocas cantidades de bienes textiles y ropa (boutique) del distrito de Huaraz, son las sucesivas: muestran insuficiente importancia en la admisión de aspirantes, en gran medida no efectúan la preselección, no existe mucha importancia de los encargados de las tiendas de ropa sobre las evaluaciones de ingreso de los trabajadores, poca importancia referente a las entrevistas, baja apreciación y documentación en la selección de los aspirantes, ausencia de respecto a la afiliación de los empleados. En relación a las principales particularidades de la gestión de calidad bajo el proceso de elección de empleados descrito en el estudio, los resultados nos revelan, el 55% de los representantes mantienen una edad entre 31 a 40 años de edad, un 63% de los representantes tienen el cargo de administrador en el negocio, también un 51% de los representantes son de género masculino, un 53% de los representantes tienen superior universitaria, un 45% de las micro y pequeñas empresas están en el rubro de 3 a 4 años, un 42% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores laborando, un 41% de las micro y pequeñas empresas tienen una remuneración de 850 a 1000 soles, un 40% miden el rendimiento del personal, mediante la observación, un 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, el 50% selecciona al personal tomando como un punto el nivel de estudio, 70% de las micro empresas hacen uso de un administrador para realizar la entrevista al personal y utilidades una insuficiencia en la recepción de los curriculum vitae, entrevistas y la contratación de empleados para la compañía.

Tamara (2018) en su trabajo *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – sección producción de mercancías lácteas del distrito de Huaraz, 2015* determino como propósito: describir las principales particularidades de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas compañías de la sección fabricación – rubro producción de mercancías lácteas del distrito de Huaraz, 2015. Usando una metodología de naturaleza no experimental – transversal – descriptivo, con una población 4 gerentes, concluyendo que: Los resultados obtenidos fueron: el 35% de los representantes tienen una edad entre 31 a 40 años de edad, también un 42% de los representantes son de género masculino, el 54% de los representantes mantienen el cargo de administradores, el 44% de los representantes están en el cargo entre 5 a 6 años, el 84% de los representantes tienen concluido el grado de superior universitario, un 20% hacen uso de la selección de personal como técnica para la gestión de calidad, en su mayoría; no cumplen de manera correcta las buenas prácticas de manufactura, encontrándose deficiencias en los porcentajes alcanzados. Concluyo que: sé puede afirmar que no toman interés en cumplirlos, debido que no son inspeccionadas por ninguna institución que pueda exigir el cumplimiento. Los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, la totalidad de los encuestados tienen el cargo de gerente, el nivel de estudio profesional universitario, con experiencia laboral mayor a 03 años y cuentan con carnet de sanidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

2.2.1 Gestión de calidad:

a) Definición:

Según Paz y Gonzales (2012) es importante destacar la gestión de calidad, es eficiente por que el cliente obtiene productos y servicios acordes a sus requerimientos con la necesidad de poder realizar reclamos y perder tiempo. Pero es muy diferente un cliente satisfecho con la calidad de lo adquiere, además volverá a confiar en las presupuestas de la compañía en cuestión.

b) Porque es importante ISO 9001 para las Mypes:

La norma ISO 9001 (2015) de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

c) Ciclo de Deming:

Deming (como se citó en Carro y González, 2012) menciona que, para obtener la calidad, es necesario que todos participen conjuntamente desde inicio, porque si únicamente se hicieran supervisiones de la calidad; solo estarían impidiendo que salgan productos en mal estado, pero no evitarían que se produzcan defectos. Por lo tanto, para mejorar la gestión de calidad Deming menciona las cuatro etapas:

Planificar. Son los procesos que se establecen las actividades para a futuros para obtener un mejor resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado

esperado. La exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos (Carro y Gonzales, 2012).

Desarrollar. Es un proceso para poder implementar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto con el fin para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala (Carro y Gonzales, 2012).

Comprobar. Es el tercer proceso que después de recopilar y analizar los datos es importante compararlos con los requisitos específicos inicialmente, para saber si se han cumplido y; en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada (Carro y Gonzales, 2012).

Ajustar. Después de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha. También podemos decir que suelen a aparecer recomendaciones y observaciones que nos puede servir para volver al uso inicial planificar y así el círculo nunca dejara de fluir (Carro y Gonzales, 2012).

2.2.2 Selección de personal:

a) Definición:

La selección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes incorporados a los más idóneos, para

desempeñar los puestos que existen en la organización, procurando sustentar o acrecentar la efectividad y el nivel de producción de los empleados (Chiavenato, 2011).

De igual manera según Chiavenato (2011) afirma que la selección del personal es considerada como un proceso donde va incluir las necesidades de las empresas para que la persona será la indicado o idónea para ese puesto de trabajo. Para poder seleccionar bien siempre se debe tener en cuenta el responsable o la alta gerencia de la empresa ya sea pública o privada tiene que tener el grado de eficacia.

La selección del personal es considerada como un proceso que tiene optimas y adecuadas dentro de la una organización logrando que las personas trabajen dentro de ellas en puesto de una manera que sean competentes, eficaces y eficientes y que se sientan motivados dentro de sus tareas que realizan de una determinada área (Montes y Gonzales, 2006).

b) Objetivos de la selección de personal:

Medrano (2015) menciona los siguientes objetivos de selección de personal:

- Comprender cuales son las principales funciones de la dependencia encargada del cuerpo laboral.
- Comprender los trabajos que se hacen en esta dependencia.
- Establecer las responsabilidades que constituyen las exigencias de los empleados de la organización.
- Especificar los distintos cargos de empleo, del mismo modo que sus atribuciones profesionales.

- Distinguir entre los diversos sistemas de elección de empleados.
- Diferenciar las diversas etapas del sistema de elección de empleados.
- 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.

c) Fases del proceso de selección del personal

Según Medrano (2015) afirma para la selección del personal se debe tener cuentas las siguientes fases: la necesidad de seleccionar, reclutamiento, preselección, decisión e informe final y contratación y acogida.

d) La selección como proceso de decisión

Chiavenato (2009) afirma los requerimientos del cargo y de los aspirantes, logra suceder que algunos aspirantes posean aptitudes aproximadas a las requeridas y pretendan postularse a la jurisdicción que requirió la contratación de un empleado en ese puesto. La comisión de elección (Staff) no podrá forzar a la dependencia que solicito que admita a los aspirantes aprobados en el sistema de contrastación. Solo se puede facilitar una orientación especializada con técnicas de elección para sugerir a los aspirantes que sean más idóneos para el puesto.

- **Modelo de Colocación:** En caso de que no influya la condición de negativa. En este sistema solo hay un aspirante y un puesto ofertándose, que debe desempeñar ese aspirante. Es decir, deberá contratarse ese aspirante sin mayor trámite (Chiavenato, 2009).
- **Modelo de Selección:** En caso de que hay varios aspirantes y un solo puesto de trabajo. Se entrega cada aspirante con los requerimientos del cargo; las

opciones son contratación o negativa. Si es una negativa al trabajo, queda fuera del proceso, pues hay varios aspirantes para un solo puesto de trabajo (Chiavenato, 2009).

- **Modelo de Clasificación:** Es un punto de vista más extenso y situacional, con varios aspirantes para cada puesto y muchas vacantes, para cada aspirante. Cada candidato se compra con los requisitos de cada puesto que se pretende llenar (Chiavenato, 2009).

Para que una persona ingrese a trabajar va existir dos opciones bien va ser aprobado o desaprobado, en el caso que es desaprobado la empresa va buscar otros vacantes o va seguir en la convocatoria para ese puesto de trabajo, es por ello se denomina modelo de clasificación, pero solo uno ocupara el puesto de trabajo (Chiavenato, 2009).

e) Bases para la selección de personal

Para que existe una elección por parte de la empresa siempre debe existir el capital humano donde considerado como sistema de cotejo y elección, para que pueda tener una validez es necesario contar con un estándar o criterio, lo cual se obtendrá mediante los requisitos de la vacante para el puesto de trabajo ya sea en las competencias enviúdales (Montes y Gonzáles, 2006).

Como primera etapa se debe realizar los estudios de la conducta humana y el desarrollo académico de la persona que quiere ocupar el puesto de trabajo ya que de esta manera ayudara a conducir a que tengan el conocimiento de su naturaleza y su motivación (Montes y Gonzáles, 2006).

En la segunda etapa se va observar el desarrollo por parte del personal en las empresas ya sea en la parte productiva o de servicio, ayudando así a las empresas a poder ver observar si la persona que ha sido seleccionada tiene el perfil para ocupar el puesto de trabajo mejorando económicamente la empresa (Montes y Gonzáles, 2006).

La actitud paternalista adoptada 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 circunstancias del empleo existentes en los principios de la revolución industrial (Montes y Gonzáles, 2006).

f) Obtención de la información sobre el puesto:

Se va llevar a cabo de tres maneras:

- **Descripción y análisis del puesto:** se va llevar a cabo cuando se realiza la presentación del contenido del puesto y los requisitos que exige al candidato esto permitiendo que se pueda realizar ya sea de un método de análisis, pero es importante recalcar que la selección del personal es la información de los requisitos y características que debe tener la persona en puesto que ocupa dentro de la empresa.
- **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** esto se va llevar a cabo cuando el representante de la empresa es decir el gerente o dueño va entrevistar al candidato para el puesto de trabajo donde lo va permitir o identificar las habilidades deseables e indeseables.

- **Requisición del personal:** consiste el gerente o responsable de la empresa para poder registrar los datos en la requisición del personal, ya sea en los requisitos y características que ellos requieren para ese puesto de trabajo.

g) Dimensiones:

Determina la elección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes sin corporados a los más idóneos, para desempeñar los puestos que existen en la organización, procurando sustentar o acrecentar la efectividad y el nivel de producción de los empleados (Chiavenato, 2009).

Preparación de la entrevista: la entrevista no debe improvisarse ni apurarse. con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación (Chiavenato, 2009).

Ambiente: es un paso que merece una atención especial en el proceso de la entrevista para neutralizar posibles ruidos o interferencias externas que la perjudiquen (Chiavenato, 2009).

Desarrollo de la entrevista: la entrevista en si es la etapa fundamental del proceso en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes entre el entrevistador y el entrevistado (Chiavenato, 2009).

Cierre de entrevista: La entrevista debe iniciarse y fluir con libertad sin timidez ni embarazo es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante (Chiavenato, 2009).

Evaluación del candidato: el entrevistador debe empezar con la tarea de evaluar los aspectos más importantes del candidato (Chiavenato, 2009).

2.2.3 Las micro y pequeñas empresas

Según Congreso de la Republica (2015) la ley 28015 la Micro y Pequeña Empresa es la entidad económica conformada por una persona jurídica o natural, bajo alguna forma de empresa o gestión organizacional considerada en la legislación actual, que su objetivo es fomentar actividades de sustracción, modificación, elaboración, mercadeo de productos tangibles o prestación de servicios. De esta forma esta Ley hace alusión a la sigla MYPE, está se refiere a las empresas pequeñas y micro, las cuales tienen tamaños y propiedades únicas, tienen igual trato en la actual Ley, excepto el régimen laboral que es para emplear a las Microempresas.

En el Perú, según Económico Dirección General de Estudios (2012) la microempresa simboliza 94,2 % (1 270 009) del dueño de empresa nacional, la pequeña organización es el 5,1 % (68 243 empresas) y la mediana organización el 0,2 % (2 451 empresas). Además, las organizaciones con comercializaciones mínimas o iguales a 13 UIT simbolizan el 70,3 % del lienzo empresarial serio, y en la cumbre, las organizaciones con comercializaciones ascendentes a 2 300 UIT simbolizan tan solo el 0,6 % Ello manifiesta que la gran parte de la urbe peruana se halla trabajando para una empresa micro.

Características: según Decreto Legislativo N° 30056 las micro, pequeñas y medianas empresas están obligados a situarse en cualquiera de las categorías de empresas siguientes, creadas en atribución a sus niveles de ingresos anuales:

Microempresa: ingresos al año hasta un máximo de 150 UIT.

Pequeña empresa: ingresos al año mayor a 150 UIT y menos de 1700 UIT.

Mediana empresa: ingresos al año mayor a 1700 UIT y menor de 2300 UIT.

El aumento en el máximo de ventas al año indicado para la micro, pequeña y mediana empresa permite ser señalado por decreto supremo respaldado por el ministro del MEF y el ministro de la Producción cada dos años.

Según Congreso de la Republica (2015) las instituciones públicas y privadas impulsaran la homogeneidad de los juicios de evaluación a fin de edificar una base de datos uniforme que admita dar sentido a la estructura y empleo de las políticas públicas de impulso y legalización del sector.

Importancia:

La envergadura de la MYPE se nota desde diversas aristas. Primero, es uno de las primordiales formadoras de empleo; es atrayente pues como instrumento de fomento de trabajo en la medida en que solo hay una financiación inicial y admite el ingreso a niveles de bajos ingresos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción (Cam, 1997).

Según Ríos (2015) Las MYPES son las unidades de decisión que tienen un comportamiento económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales, en la mayoría de los casos la propiedad recae en un solo sujeto, Las MYPES pueden pertenecer a cualquier organización empresarial normalizada en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Las MYPES, entes dinamizadores del mercado, comprenden

una parte importante del desarrollo social y económico de los países, debido a que permiten generar grandes cantidades de puestos laborales.

2.3 Marco Conceptual

Calidad: es interpretar las carencias próximas de los consumidores en particularidades medibles, solo así un fruto puede ser esbozado y elaborado para dar gozo a un costo que el consumidor pagará; la calidad alcanza a estar determinada simplemente en términos del empleado (Deming, 2013).

Ofertas: En un sentido general, la "oferta" es una fuerza del mercado (la otra es la "demanda") que representa la cantidad de bienes o servicios que individuos, empresas u organizaciones quieren y pueden vender en el mercado a un precio determinado (Thompson, 2018).

Promociones: En un sentido general, la promoción es una herramienta táctica-controlable de la mezcla o mix de mercadotecnia (4 p's) que combinada con las otras tres herramientas (producto, plaza y precio) genera una determinada respuesta en el mercado meta para las empresas, organizaciones o personas que la utilizan (Thompson, 2018).

Seleccionar: es la persona indicada para un puesto de trabajo en una organización con la finalidad de cumplir su objetivos y metas trazadas (Chiavenato, 2011).

III. Hipótesis

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación:

La presente investigación fue no experimental-transversal, puesto que se realizó sin manipular, tan solo se limitó a un solo estudio de las variables en el contexto dado y se recolectó datos en un solo momento siendo el propósito, obtener información tal como se mostró al momento de levantar la información. A cerca de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas de muebles en la ciudad de Huaraz. El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se llevó a cabo a través de la recolección de datos de la variable y análisis a través de métodos estadísticos descriptivos. El nivel fue descriptivo porque se detalló las principales características respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la gestión de calidad en la selección del personal, donde se aplicó en el rubro de muebles de Huaraz, 2018 (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014)

4.2 Población y Muestra

La población en estudio está conformada por un total de 59 MYPES rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018 (Fuente: Oficina de Licencias de funcionamiento, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018).

La Muestra será censal, del mismo tamaño que la población, igual a 59 MYPES rubro ventas al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, la razón es que es pequeña de la población.

La unidad de análisis muestral estará constituida por los representantes de cada una de las micro y pequeñas empresas de ventas al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona encargada de la administración planificación y organización de una empresa.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña del cargo van influir directa o indirectamente en las tomas de decisiones.	Edad	18 a 30 años	Razón
				31 a 40 años	
				41 a 50 años	
				51 a más años	
			Género	Masculino	Nominal
				Femenino	
			Grado de Instrucción	Sin educación	
				Educación básica	
				Superior no universitaria	
			Cargo que desempeña	Superior universitaria	
				Dueño	Nominal
			Tiempo que desempeña el cargo	Administrador	Razón
0 a 2 años					
3 a 4 años					
5 a 6 años					
				7 años a más	

Variable		Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Son las unidades de decisión que tienen un comportamiento económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales	La micro y pequeñas empresas son pequeños negocios que poseen varios años de permanencia en el mercado y cuentan con trabajadores cuyo objetivo es generar ganancias o subsistencia	Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 2 años	Nominal
				3 a 4 años	
				5 a 6 años	
				7 a más años	
			Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	Nominal
				6 a 10 trabajadores	
				11 a más trabajadores	
Objetivos de creación	Generar ganancias	Nominal			
	Subsistencia				

Variable		Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión de calidad	Proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.	La gestión de calidad es una Técnica moderna que todo emprendedor debe conocer ya que ayuda a dificultades que el personal pueda implementar para solucionar las, así como también es una técnica que ayude a medir el rendimiento de los trabajadores y a la misma ves contribuye a un mejor rendimiento.	Conocimiento del término de Gestión de Calidad	Si	Nominal
				No	
			Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad	Benchmarking	Nominal
				Selección de personal	
				Outsourcing	
				Otros	
			Dificultad para implementar la gestión de calidad	Ninguno	Nominal
				Poca iniciativa	
				Aprendizaje lento	
				No se adapta a los cambios	
				Desconocimiento del tema	
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	Otros	Nominal
				La observación	
				La evaluación	
				Escala de puntuaciones	
Evaluación de 360°					
La gestión de la calidad que contribuye en el rendimiento del negocio	Si	Nominal			
	No				

Variable		Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Selección del personal	Determina la elección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes sin incorporados a los más idóneos, para desempeñar los puestos que existen en la organización.	La selección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes incorporados a los más idóneos, para desempeñar	Respecto al perfil del personal necesario en la empresa	Esta correctamente documentada	Nominal
				Algunos cargos cuentan con un perfil precisos, mientras que otros no.	
				No se cuenta con el perfil del personal	
				Los perfiles del personal están desactualizados	
				Los perfiles se crean solo para el proceso de reclutamiento	
			Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	Experiencia laboral	Nominal
				Nivel de estudio	
				Recomendaciones	
				Rubrica de requisitos	
			Medios que se utiliza para la selección de personal	Parentesco	Nominal
				Anuncios	
				Avisos por internet	
				No se adapta a los cambios	
				Avisos por radio o televisión	
			El encargado de la entrevistar al personal	Ninguno	Nominal
Dueño					
Administrador					
Empresa externa de contrataciones					
Evaluación de 360°					
Otros					
	No se realiza entrevista				
	Entrevista personal				

		los puestos que existen en la organización, procurando sustentar o acrecentar la efectividad y el nivel de producción de los empleados.	Prueba de preselección lo más importante a la hora de seleccionar al personal	Prueba de conocimientos	Nominal
				Prueba psicológica	
				Todas	
				Ninguna	
			Los contratos proporcionados a los trabajadores	1 mes	Nominal
				3 meses	
				6 meses	
				1 año	
				Otros	
			La remuneración promedio del personal	0 a 900 soles	
				901 a 1200	
				1201 a 1500	
				1501 a 2000 soles	
				2001 soles a más	
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	Si	Nominal			
	No				
	A veces				
Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	Si	Nominal			
	No				

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población muestral con la finalidad de recolectar información. Se utilizó el cuestionario como instrumento que tuvo como preguntas relacionadas a la información general del gerente o propietario, a la variable de la gestión de calidad con el uso de selección del personal.

4.5 Plan de análisis

Para abordar las características de gestión de calidad con el uso de la selección del personal, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y gráficos que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características en la gestión de calidad a través de selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles,</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz -2018.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las principales características del gerente en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018. • Describir las principales características de las micros y pequeñas empresas rubro venta al por 	<p>Selección del personal</p>	<p>Población:</p> <p>La población en estudio está conformada por un total de 59 en el rubro de mueblerías en la ciudad de Huaraz-2019.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra fue censal, del mismo tamaño que la población, en razón de lo pequeño de la población.</p>	<p>El tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación será, Aplicada-Cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo, debido únicamente a la descripción a las características más importantes de la selección del personal en la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

<p>equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz - 2018?</p>	<p>menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018. • Especificar las principales características de la selección del personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz – 2018. 			<p>(muebles) en la ciudad de Huaraz -2018.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Para esta investigación el diseño a ejecutar fue experimental–transversal. Fue no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue, transversal, porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p>	
--	---	--	--	---	--

4.7 Principios éticos

Comité Institucional de ética en Investigación (2019) en el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

El conocimiento informado: este principio se cumplirá a través de la información que se dará a los representantes de mueblerías de la ciudad de Huaraz.

El principio del respeto a la dignidad humana; se cumplirá con el principio de no mellar la dignidad de los representantes de las panaderías de la ciudad de Huaraz.

El principio de justicia; Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta:

La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.

La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.

Anonimato: se aplicó el cuestionario indicándoles a los directivos y trabajadores que la investigación es anónima y que la información obtenida será solo para fines de la investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados:

Tabla 1.

Ccaracterísticas de los representantes en la micro y pequeñas empresas.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	5	8,5
31 a 40 años	35	59,0
41 a 50 años	14	23,7
51 a más años	5	8,5
Total	59	100,0
Género		
Masculino	33	55,9
Femenino	26	44,1
Total	59	100,0
Grado de Instrucción		
Sin educación	3	5,1
Educación básica	11	18,6
Superior no universitaria	17	28,8
Superior universitaria	28	47,5
Total	59	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	24	40,7
Administrador	35	59,3
Total	59	100,0
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 2 años	5	8,5
3 a 4 años	21	35,6
5 a 6 años	22	37,3
7 a más años	11	18,6
Total	59	100,0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz -2018.*

Tabla 2.

Características de las micros y pequeñas empresas.

Datos Generales	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	4	6,8
3 a 4 años	23	39,0
5 a 6 años	19	32,2
7 a más años	13	22,0
Total	59	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	7	11,9
6 a 10 trabajadores	21	35,6
11 a 15 trabajadores	18	30,5
16 a más trabajadores	13	22,0
Total	59	100,0
Objetivos de creación		
Generar ganancias	29	49,2
Subsistencia	30	50,8
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz -2018.

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas.

Datos Generales	N	%
Conocimiento del término de Gestión de Calidad		
Si	45	76,3
No	14	23,7
Total	59	100,0
Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad		
Benchmarking	1	1,7
Selección de personal	30	50,8
Outsourcing	18	30,5
Otros	5	8,5
Ninguno	5	8,5
Total	59	100,0
Dificultad para implementar la gestión de calidad		
Poca iniciativa	25	42,4
Aprendizaje lento	9	15,3
No se adapta a los cambios	18	30,5
Desconocimiento del tema	6	10,2
Otros	1	1,7
Total	59	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	20	33,9
La evaluación	10	16,9
Escala de puntuaciones	16	27,1
Evaluación de 360°	5	8,5
Otros	8	13,6
Total	59	100,0
La gestión de la calidad que contribuye en el rendimiento del negocio		
Si	48	81,4
No	9	15,3
A veces	2	3,4
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz -2018.

Tabla 4.

Características de la selección del personal de la micro y pequeñas empresas.

Datos Generales	N	%
Respecto al perfil del personal necesario en la empresa		
Esta correctamente documentada	4	6,8
Algunos cargos cuentan con un perfil precisos, mientras que otros no.	5	8,5
No se cuenta con el perfil del personal	8	13,6
Los perfiles del personal están desactualizados	39	66,1
Los perfiles se crean solo para el proceso de reclutamiento	3	5,1
Total	59	100,0
Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	15	25,4
Nivel de estudio	21	35,6
Recomendaciones	10	16,9
Rubrica de requisitos	7	11,9
Parentesco	6	10,2
Total	59	100,0
Medios que se utiliza para la selección de personal		
Anuncios	10	16,9
Volantes	20	33,9
Avisos por internet	14	23,7
Avisos por radio o televisión	10	16,9
Ninguno	5	8,5
Total	59	100,0
El encargado de la entrevistar al personal		
Dueño	9	15,3
Administrador	38	64,4
Empresa externa de contrataciones	6	10,2
Otros	2	3,4
No se realiza entrevista	4	6,8
Total	59	100,0
Prueba de preselección lo más importante a la hora de seleccionar al personal		
Entrevista personal	10	16,9
Prueba de conocimientos	24	40,7
Prueba psicológica	18	30,5
Todas	6	10,2

Ninguna	1	1,7
Total	59	100,0
Los contratos proporcionados a los trabajadores		
1 mes	8	13,6
3 meses	22	37,3
6 meses	15	25,4
1 año	8	13,6
Otros	6	10,2
Total	59	100,0
La remuneración promedio del personal		
0 a 900 soles	8	13,6
901 a 1200	25	42,4
1201 a 1500	13	22,0
1501 a 2000 soles	6	10,2
2001 soles a más	7	11,9
Total	59	100,0
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	41	69,5
No	12	20,3
A veces	6	10,2
Total	59	100,0
Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado		
Si	40	67,8
No	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz -2018

5.2 Análisis de los resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPE

Con respecto a la edad de los representantes: El 59,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre el intervalo de 31 a 40 años de edad (Tabla 1), este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 62% de los representantes mantiene una edad entre 30 a 40 años de edad, también coinciden con Silvia (2016) que manifiesta que un 55% de los representantes una edad entre 30 a 40 años de edad. Pero contrasta con Tamara (2018) quien menciona que 35% de los representantes tienen una edad entre los 41 a 50 años de edad. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas de edad entre 31 a 40 años de edad, ya que muestran que cuentan con experiencia y la capacidad necesaria para administrar el negocio.

Con respecto al género de los representantes: El 55,9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino (Tabla 1), este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 60% de los representantes tienen el género masculino, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 51% de los representantes son de género masculino. Pero contrasta con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que 42% de los representantes son de género Femenino. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas que tienen género masculino, ya que muestran que cuentan con experiencia y la capacidad necesaria para la administración del negocio.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes: El 47,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la instrucción de superior universitaria (Tabla 1), este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el

50% de los representantes tienen superior universitaria completa, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 53% de los representantes tienen superior universitaria. Pero contrasta con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que el 84% de los representantes tienen terminado la secundaria. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas que han concluido sus estudios en superior universitario, demostrando el profesionalismo en la dirección del negocio.

Con respecto al cargo que desempeña los representantes: El 59,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el cargo de administrador del negocio (Tabla 1), estos resultados coinciden con López (2014) quien afirma que el 68% de los representantes tienen el cargo de administrador, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 63% de los representantes tienen el cargo de administrador en el negocio, también coincide con Tamara (2018) quien menciona que el 54% de los representantes mantienen el cargo de administradores. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas están dirigiendo el negocio a través de una buena administración.

Con respecto al tiempo que desempeña el cargo los representantes: el 37,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 6 años en el cargo que desempeñan (Tabla 1), este resultado coincide con Tamara (2018) quien menciona que el 44% de los representantes están en el cargo entre 5 a 6 años, también coinciden con mantienen el cargo de administradores, también coinciden con López (2014) quien afirma que el 30% de los representantes tienen de 5 a 6 años desempeñando en el cargo. Esto evidencia que la mayoría de los representantes de la micro y pequeñas están los representantes demostrando la capacidad de dirigir el negocio en base a los años de servicio que mantiene en ella.

Características de los micros y pequeñas empresas.

Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 39% de las micro y pequeñas empresas tiene una permanencia en el rubro de 3 a 4 años (Tabla 2), este resultado coincide con Silvia (2016) que manifiesta que un 45% de las micro y pequeñas empresas están en el rubro de 3 a 4 años, también coincide con López (2014) quien afirma que el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de permanencia en el rubro. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de tiempo en el mercado de su rubro brindando una atención de calidad, de manera que no existe el fracaso de estas Mypes.

Con respecto al número de trabajadores: El 35,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores (Tabla 2), este resultado coincide con Silvia (2016) que manifiesta que un 42% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores laborando, están en el rubro de 3 a 4 años, también coincide con López (2014) quien afirma que el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 10 trabajadores. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas están conformadas entre 6 a 10 trabajadores que facilitan las actividades realizadas en el negocio.

Con respecto al objetivo de creación: El 50,8% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación la subsistencia (Tabla 2), este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen como objeto de creación la subsistencia. Pero se contrasta con Silvia (2016) que manifiesta que un 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias y utilidades. Esto evidencia que la mayoría de la micro y

pequeñas empresas tiene como fin con el objetivo la subsistencia para sobrevivir en el mercado.

Características de la gestión de calidad en los micro y pequeñas empresas.

Con respecto al termino Gestión de la Calidad: el 76,3% conocen el termino de Gestión de calidad (Tabla 3), este resultado coincide con Cancinos (2015) que manifiesta que el 80% de los encuestados conocen el significado de gestión de calidad, también coincide con Quijano y Silva (2016) que manifiestan que el 86% de los encuestado conocen el termino gestión de calidad. Pero se contrasta con Mallqui (2015) que menciona que solo 30% de los encuestados desconocen el termino gestión de calidad, así mismo, resulta importante mencionar a Paz y Gonzales (2012) quienes señalan que la gestión de calidad es el proceso, la acción y el efecto de administrar los recursos, dentro de un organismo público o privado, con la finalidad de lograr los objetivos trazados de toda la entidad o parte de ella. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas conocen el termino gestión de calidad, que brinda la oportunidad de mejorar cada una de sus actividades.

Con respecto a las técnicas modernas de la Gestión de la Calidad: El 50,8% de las micro y pequeñas empresas hacen uso de la selección como técnica moderna de gestión de calidad (Tabla 3), este resultado coincide con Mallqui (2015) que manifiesta que el 66% hacen uso de la técnica de selección de personal para mejorar la gestión de calidad de igual manera coincide con Tamara (2018) que manifiesta un 20% hacen uso de la selección de personal como técnica para la gestión de calidad, así mismo, es importante mencionar a Carro y González (2012) manifiesta que en el mundo competitivo de las empresas de hoy, debemos asegurarnos que el proceso esté dirigido a mejorar el nivel de satisfacción del cliente como resultado de nuestras

actividades, es así, que podemos definir a las técnicas modernas como estrategias de gestión organizacionales que se utilizan en la dirección y desarrollo del sistema y procesos de la misma. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas conocen la selección de personal como técnica de gestión de calidad, que brinda la oportunidad de mejorar cada una de sus actividades.

Con respecto a la dificultad para implementar la gestión de calidad: el 42,4% de las micro y pequeñas empresas tienen dificultad de implementar la gestión de calidad en base a la poca iniciativa que se tiene (Tabla 3), este resultado coincide con Manco (2018) que manifiesta que un 60% ven el poco interés de implementar la gestión de calidad, también coincide con Cancinos (2015) que manifiesta que un 50% tiene poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, así mismo, es importante mencionar Carro y González (2012) implantar la gestión de calidad en el producto o el servicio que brinda la empresa le va permitir a ser mas competitivos en el mercado ya que su cliente se va sentir satisfechos y las empresas van tener mejores ingresos. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas no demuestran el interés por mejorar la calidad de servicio, de manera que existe dificultad para mejorar.

Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 33,9% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal mediante la observación (Tabla 3), este resultado coincide con Silvia (2016) que manifiesta que un 40% miden el rendimiento del personal, mediante la observación, también coincide con Cancinos (2015) que menciona un 48% hace la medición del rendimiento en base a la observación, así mismo, resulta importante mencionar a Carro y González (2012) nos menciona que la capacitación en el rendimiento del personal es un proceso que permite a las personas adquirir ciertos conocimientos que

finalmente repercutan en su comportamiento ajustándose a la organización en la que desempeñan labores. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas hace uso de la observación para medir el rendimiento del personal y verificar que las actividades en la entidad marchen de forma correcta por parte del trabajador.

Con respecto a que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: El 81,4% de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3), este resultado coincide con López (2014) que manifiesta un 91% consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar del negocio, también coincide con Mallqui (2015) que manifiesta que un 88% afirma que la gestión de calidad aporta al rendimiento del negocio. Así mismo, es importante mencionar a Carro y González (2012) quien señala que la gestión de calidad se define al proceso de gestión, como acciones, transacciones y decisiones que tienen por finalidad cumplir las metas trazadas en las organizaciones, así mismo, Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas consideran que el uso de la gestión de calidad mejorará el rendimiento del negocio.

Características de la selección del personal en las micros y pequeñas empresas.

Con respecto al perfil del personal necesario en la empresa: El 66,8% de las micro y pequeña empresa afirma que el perfil del personal está con registro desactualizados (Tabla 4), este resultado coincide con Quijano y Silva (2016) manifestando que un 80% de las Mypes tienen registro del perfil del personal que están desactualizados, también coincide con Cancinos (2015) que menciona que un 86% de las Mypes tiene desactualizados sus registros del perfil del personal, Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas tienen los registros del

perfil del personal desactualizados, de manera que la información que tiene no tiene relevancia frente a la situación actual del negocio.

Con respecto a los criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar al personal: El 35,6% de las micro y pequeñas empresas toma el nivel de estudio como un criterio para la selección del personal, (Tabla 4), estos resultados coinciden con Manco (2018) que menciona un 40% se toma como criterio el nivel de estudio para la selección de personal, también coincide con Silvia (2016) que el 50% selecciona al personal tomando como un punto el nivel de estudio, así mismo, es importante mencionar Chiavenato (2011) nos menciona que seleccionar al personal indicado para una empresa va permitir a cumplir más rápido los objetivos y metas trazadas, pero siempre en cuando esa persona sea idónea para ese puesto de trabajo. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas toman como criterio de selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral.

Con respecto a los medios que utilizan para la selección de personal: El 33,9% de las micro y pequeñas empresas utilizan como medio de selección de personal los volantes (Tabla 4), estos resultados coinciden con Cancinos (2015) que manifiesta que un 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 49% emplean como medio de selección de personal a los volantes, así mismo es importante Medrano (2015) las estrategias para para seleccionar son todo los medios de comunicación ya que de esa manera se puedan informar los que quieren ocupar ese puesto de trabajo permitiendo a que la empresa tenga más personas en su convocatoria así busca la persona indicada o idónea para ese puesto de trabajo. Esto evidencia que la mayoría en la micro y pequeñas empresas consideran como medio para la selección de personal, la

distribución de volantes, de manera que oriente al posible personal a postular en el puesto de trabajo.

Con respecto a quien es el encargado de la entrevista personal: El 64,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como encargado de la entrevista personal a un administrador (Tabla 4), este resultado coincide con Silvia (2016) manifiesta que 70% de las microempresas hacen uso de un administrador para realizar la entrevista al personal, también coincide con Mallqui (2015) manifiestan que el 75% emplean al administrador como el encargado de realizar las entrevistas al personal, así mismo, es importante mencionar a Chiavenato (2011) es importante dentro de cualquier organización al momento de la entrevista se encargue la personas que esta en la alta gerencia ya que se de esa manera conosga a la persona si es indicada para ese puesto de trabajo. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas hacen uso del profesional administrador para realizar las entrevistas del personal, de manera que se realiza eficientemente y con capacidad profesional en la elección.

Con respecto a que prueba de preselección es la más importante a la hora de seleccionar al personal: El 40,7% de las micro y pequeñas empresas hacen uso de pruebas de conocimiento para la preselección (Tabla 4), este resultado coincide con López (2014) que manifiesta que el 45% hace uso de las pruebas de conocimientos para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 60% de la selección de personal se realiza con pruebas de conocimientos al personal, así mismo, es importante mencionar a Montes y Gonzáles (2006) ya que 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. Esto

evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas hacen uso de la prueba de conocimientos para poder seleccionar el personal que laborara en el negocio.

Con respecto a los contratos proporcionados por los trabajadores: El 37,3% de las micro y pequeñas empresas realizan el contrario con los trabajadores de un periodo de 3 meses (Tabla 4), estos resultados coinciden con Mallqui (2015) que menciona que el 41% de las micro y pequeñas empresas realizan su contrato con el personal con un periodo de 3 meses, también coincide con Manco (2018) manifestando que el 46% de los contratos a los trabajadores tiene un periodo de vigencia por 3 meses, así mismo, es importante mencionar el Congreso de la Republica (2003) afirma los contratos es muy importante para todo empresa es el convenio o es el documento que regula la relación por parte del empleador y el trabajador. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas donde los contratos generalmente tienen un periodo de 3 meses de vigencia y seguidamente pasa a la permanencia o al retiro de acuerdo a la evolución de la capacidad del trabajador en el negocio.

Con respecto a la remuneración promedio del personal: El 42% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que la remuneración promedio de su personal es de 901 a 1200 soles (Tabla 4), dichos resultados coinciden con los resultados de López (2014) quien determina que el 40% presenta una remuneración de 900 a 1500 soles, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Silvia (2016) quien menciona que un 41% percibe una remuneración de 850 a 1000 soles. Esto demuestra que la mayoría de la micro y pequeñas empresas tienen una remuneración promedio que beneficia a la calidad de vida del trabajador.

Con respecto a que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas: El 69,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas discurren que el personal Si desarrolla correctamente sus labores de acuerdo con las expectativas de la empresa (Tabla 4). Estos resultados coinciden con los encontrados por Manco (2018) quien determina que el 60% del personal que labora se desenvuelve de acuerdo a las expectativas, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Tamara (2018) quien establece que un 67% del personal realiza su labor en función de las expectativas de la empresa. Esto demuestra que gran parte de la micro y pequeñas empresas consideran que el personal desarrolla las labores encomendadas en relación a las expectativas de la organización.

Con respecto a la elección de un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado: El 67,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si es importante realizar una buena elección de personal (Tabla 4). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por López (2014) quien menciona que el 50% de las personas expresan que tiene una buen efectividad la elección de personal, asimismo coinciden con los resultados de Cancinos (2015) quien manifiesta que el 71.15% personas consideran una buena selección de personal es efectivo para la organización. Pero contrasta con los resultados encontrados por Quijano y Silva (2016) donde manifiesta que el 40% de los encuestados considera que la buena elección de personal no es eficiente para el desarrollo de una empresa. Tales resultados nos demuestran que la mayoría de la micro y pequeñas empresas consideran que llevar a cabo una buena selección de personal beneficia a la empresa en el desarrollo eficiente de las actividades de la empresa y su posicionamiento en el mercado comercial.

VI. Conclusiones

- En totalidad de las micro y pequeñas empresas la mayoría de los representantes tienen una edad de 31 a 40 años, son género masculino, tienen grado de instrucción superior universitario, tienen el cargo de administradores y el tiempo que desempeña el cargo es de 3 a 4 años.
- En totalidad de las micro y pequeñas empresas, el 39.0% tiempo de permanencia es de 3 a 4 años, el 35,6% tienen de 6 a 10 trabajadores el 50.8% objetivo de la creación fue tener subsistencia.
- En totalidad de las micro y pequeñas empresas en la gestión de calidad el 76.3% conocen el término, el 50.8% las técnicas modernas son en selección del personal y por último el 33.9% va mejorar el rendimiento del negocio la observación.
- En totalidad de las micro y pequeñas empresas en la selección del personal el 66.1% los representantes el perfil del personal están desactualizados, el 35.6% los criterios que se toma en cuenta para seleccionar es el nivel de estudio, el 33.9% los medios que se utiliza es los volantes, mientras el 64.4% el encargado de entrevistar es el administrador y por último el 67.8% al seleccionar bien el personal va conllevar a que a la empresa sea eficiente y lograr un posicionamiento.
- La selección del personal contribuirá en las MYPE a comprender cuáles son las principales funciones de la dependencia encargada del cuerpo laboral, así mismo permite comprender los trabajos que se hacen, las responsabilidades que constituyen las exigencias de los empleados, permiten especificar los distintos cargos de empleo, del mismo modo que sus atribuciones profesionales, distinguir entre los diversos sistemas de elección de empleados.

- Si la empresa realiza de manera correcta la selección del personal, va contribuir a los clientes que se sienten satisfecho ya sea en la hora de atención, ofrecerle el producto o el servicio ya que sabemos hoy en día en todos los clientes son muy importante para las empresas, si ellos no compran la empresa decae es por ello al cliente se debe tratar de la manera más agradable.

Aspectos complementarios

- Recomendar que deben de implantar procesos de mejora continua, para la determinación y evidencia de la experiencia adquirida demostrada, siendo conveniente para una mejora gradual y constante de la calidad y crecimiento empresarial.
- Implementar la propuesta de actividades destinadas al aumento de la calidad de servicio mediante la gestión del personal, el involucramiento entre las mismas y desempeño individual y colectivo dentro de la empresa, siendo medida y valorada, como influencia de crecimiento individual en los empleados.
- Implementar el procedimiento de Gestión de Calidad, que lograra la integración e intercomunicación en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz.
- Capacitar a los empleados más idóneos en la utilización de técnicas estadísticas que ayudaran a controlar y detectar puntos críticos en los procesos involucrados en las micros y pequeñas empresas rubro de mueblerías en la ciudad de Huaraz, de igual manera la implementación de propuesta de mejora con el objetivo de mejorar las actividades dentro de los procesos de las micro pequeñas empresas.

Referencias bibliográficas

- Cam, D. W. (1997). *Los grandes pequeños negocios Empresarios y finanzas*. Lima: Universidad del Pacifico - Centro de Investigación.
- Cancinos, A. M. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur*. Quetzaltenango: Universidad rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Nülan.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano Chiavenato*. Mexico : McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Selección del Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.
- COMEX Perú. (2016). Situación de las Mypes. 50-52. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Congreso de la Republica. (Junio de 2015). *Ley de Promoción y Formalcización de la Micro y Pequeña Emprea*. Obtenido de Ley 28015 Artículo 2: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Decreto Legislativo N° 30056, 2013. (04 de Julio de 2013). LEY N° 30056. Lima, Lima, Perú: El peruano.
- Deming, W. E. (10 de Mayo de 2013). *gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Económico, Dirección General de Estudios. (2012). <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta, Ed.) Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>

- Investigación, comité institucional de ética en Investigación. (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. Chimbote: Universidad Uladech.
- ISO 9001. (24 de 05 de 2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- Lopez, J. (2014). *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Jesica.pdf>
- Mallqui, G. J. (2015). *Optimización del Proceso de Selección e Implementación de Metodología Técnica para la Selección de Personal Operativo en una Planta de Confecciones de Tejido de Punto para Incrementar la Productividad*. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4505>
- Manco, C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Medrano, Á. A. (2015). *Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Montes, M., & Gonzáles, P. (2006). *Selección de Personal. La búsqueda del candidato adecuado*. Mexico: Vigo: Ideaspropias Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=0jkELJ2nfVwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Orbe, C. (2008). *Comentarios a la Constitución*. Lima: Juristas editores.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Pequeñas empresas, grandes brechas*. Lima: Organización Internacional del Trabajo. https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/pantem_mype.pdf

- Paz, R., & Gonzales, D. (2012). *Administración de calidad total*. Buenos Aires: Nueva Librería S.A.C. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Quijano, A. L., & Silva, K. N. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_5f32407e7dfe50918b6c3ec933e52aff
- Rios, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- RPP Noticias. (06 de Julio de 2018). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. RPP: <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Sánchez, B. (2016). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Ciencias contables Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Silva, M. D. (2016). *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*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/844>
- Tamara, Y. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3564>
- Thompson, I. (Junio de 2018). *Portal de Mercadotecnia*. Obtenido de Definición de Oferta: <https://www.promonegocios.net/oferta/definicion-oferta.html>

Anexos

Anexo 1: Recolección de Datos:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTA DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad en la selección del personal en la Micro y Pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018” Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) aquella respuesta que mejor exprese su opinión.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad
 - a. 18 – 30 años
 - b. 31 – 40 años
 - c. 41 – 50 años
 - d. 51 a más años
2. Género
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado de instrucción
 - a. Sin educación
 - b. Educación básica
 - c. Superior no universitaria
 - d. Superior universitaria
4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?
 - a. Dueño
 - b. Administrador

5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?
- a. 0 a 2 años
 - b. 3 a 4 años
 - c. 5 a 6 años
 - d. 7 a más años

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?
- a. 0 a 2 años
 - b. 3 a 4 años
 - c. 5 a 6 años
 - d. 7 a más años
7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?
- a. 1 a 5 trabajadores
 - b. 6 a 10 trabajadores
 - c. 11 a 15 trabajadores
 - d. 16 a más trabajadores
8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?
- a. Generar ganancias
 - b. Subsistencia

II. Referente a la variable Gestión de calidad

2.1. Gestión de calidad

9. ¿Conoce el término “Gestión de Calidad”?
- a. Si
 - b. No
 - c. Tengo cierto conocimiento
10. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?
- a. Benchmarking
 - b. Selección de personal
 - c. Outsourcing
 - d. Otros
 - e. Ninguno
11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?
- a. Poca iniciativa

- b. Aprendizaje lento
- c. No se adapta a los cambios
- d. Desconocimiento del puesto
- e. Otros

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a. La observación
- b. La evaluación
- c. Escala de puntuación
- d. Evaluación de 360°
- e. Otros

13. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

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

2.2. Referentes a las técnicas administrativas: selección del personal

14. Respecto al perfil del personal necesario en la empresa

- a. Esta correctamente documentada
- b. Algunos cargos cuentan con un perfil precisos, mientras que otros no
- c. No se cuenta con el perfil del personal
- d. Los perfiles del personal están desactualizados
- e. Los perfiles se crean solo para el proceso de reclutamiento

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

- a. Experiencia laboral
- b. Nivel de estudio
- c. Recomendaciones
- d. Rubrica de requisitos
- e. Parentesco

16. ¿Qué medios utiliza para la selección de personal?

- a. Anuncios
- b. Volantes
- c. Avisos por internet
- d. Avisos por radio o televisión
- e. Ninguno

17. ¿Quién es el encargado de la entrevista personal?

- a. Dueño
 - b. Administrador
 - c. Empresa externa de contrataciones
 - d. Otros
 - e. No se realiza entrevista
18. ¿Qué prueba de preselección es la más importante a la hora de seleccionar al personal?
- a. Entrevista personal
 - b. Prueba de conocimientos
 - c. Prueba psicológica
 - d. Todas
 - e. Ninguna
19. Los contratos proporcionados a los trabajadores son por:
- a. 1 mes
 - b. 3 meses
 - c. 6 meses
 - d. 1 año
 - e. Otros
20. La remuneración promedio del personal es:
- a. 0 a 900 soles
 - b. 901 a 1200 soles
 - c. 1201 a 1500 soles
 - d. 1501 a 2000 soles
 - e. 2001 soles a más
21. ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
22. ¿Considera Ud. que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?
- a. Si
 - b. No

Anexo 2: Figuras

Figura

Identificar las principales características de los representantes en la micro y pequeñas empresas.

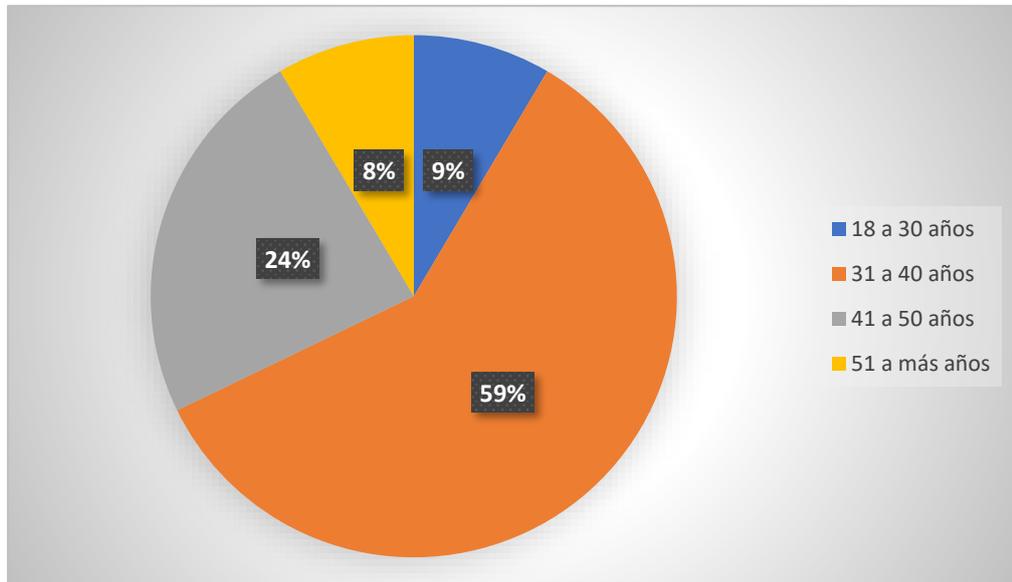


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

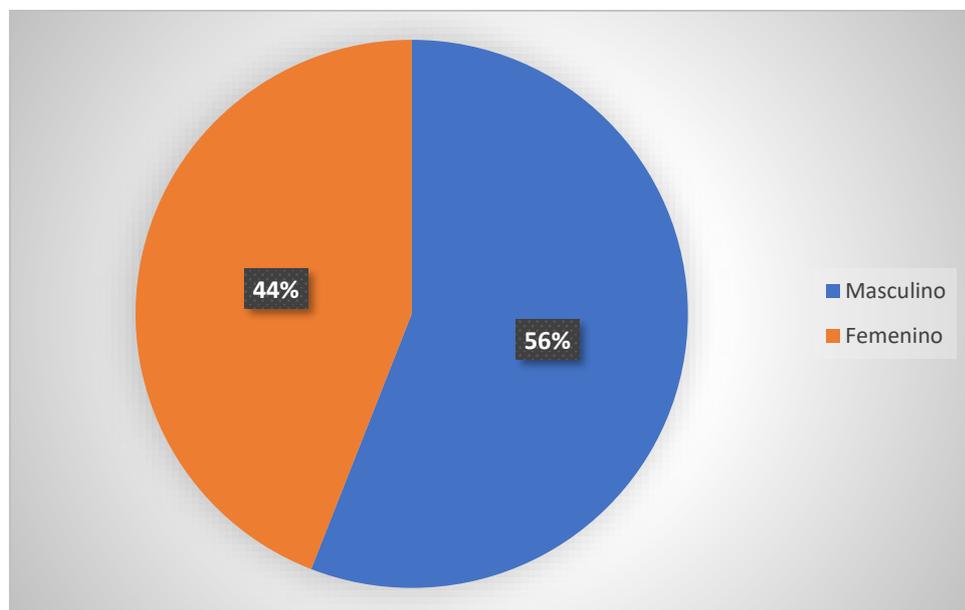


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1

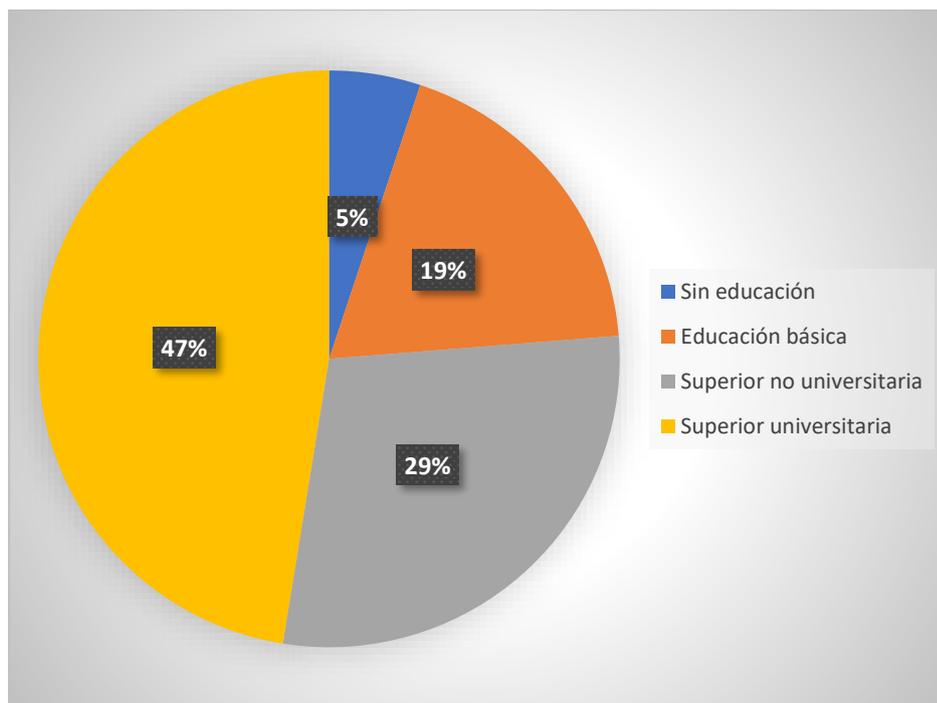


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

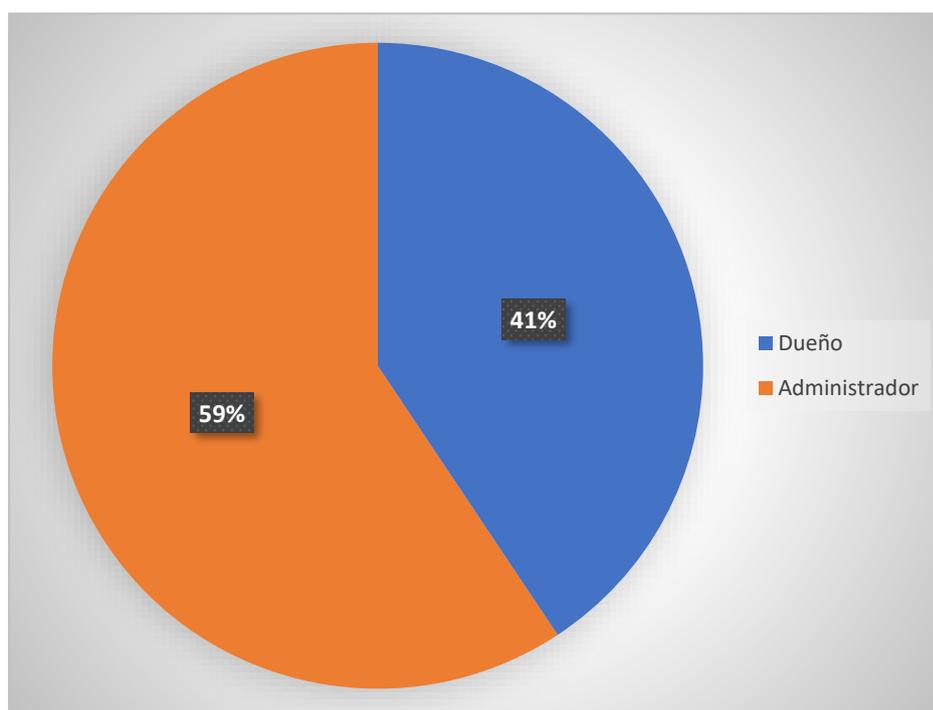


Figura 4. Cargo que Desempeña el cargo

Fuente. Tabla 1

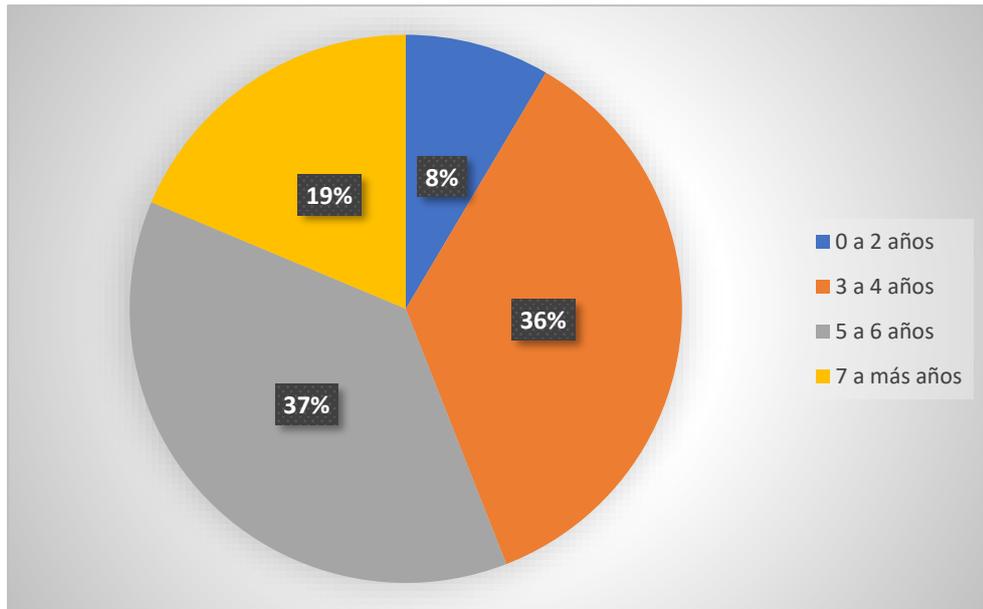


Figura 5. Tiempo que se desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2: Identificar las principales características de las micros y pequeñas

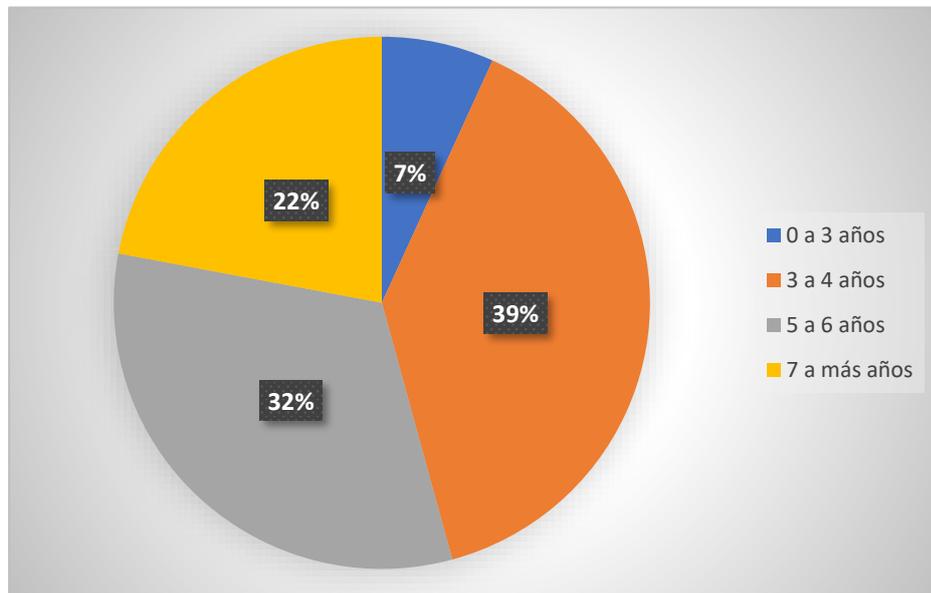


Figura 6. Tiempo de permanencia

Fuente. Tabla 2

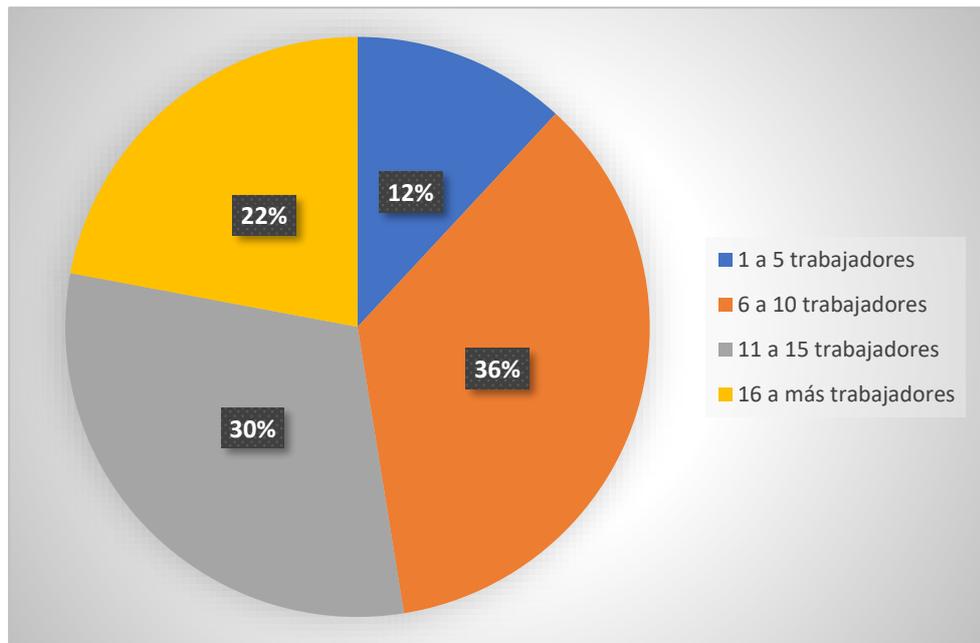


Figura 7. Números de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

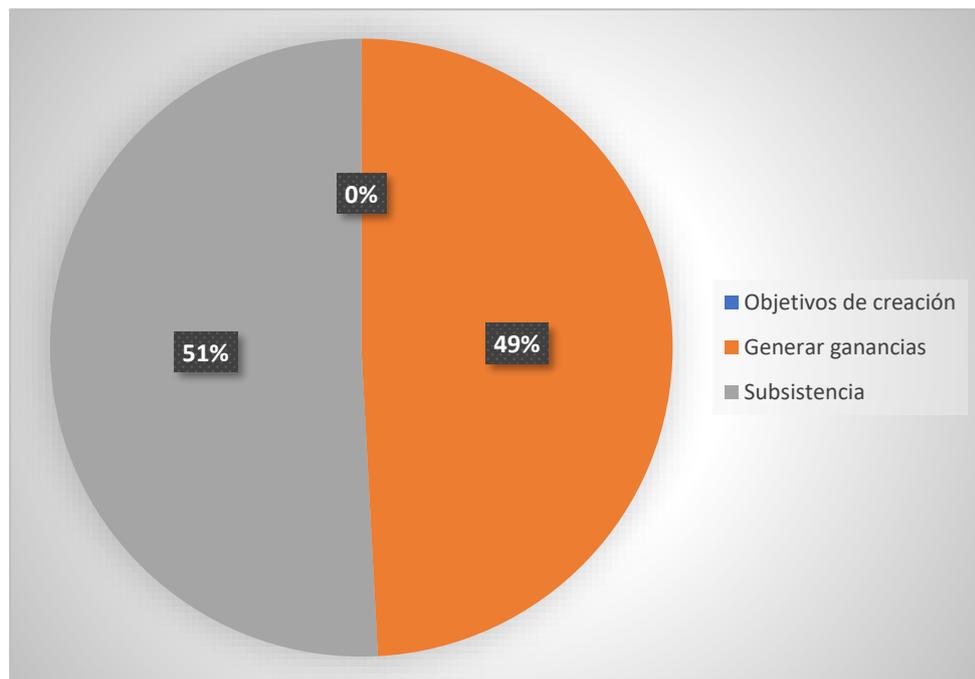


Figura 8. Objetivos de creación

Fuente. Tabla 2

Tabla 3: Características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas

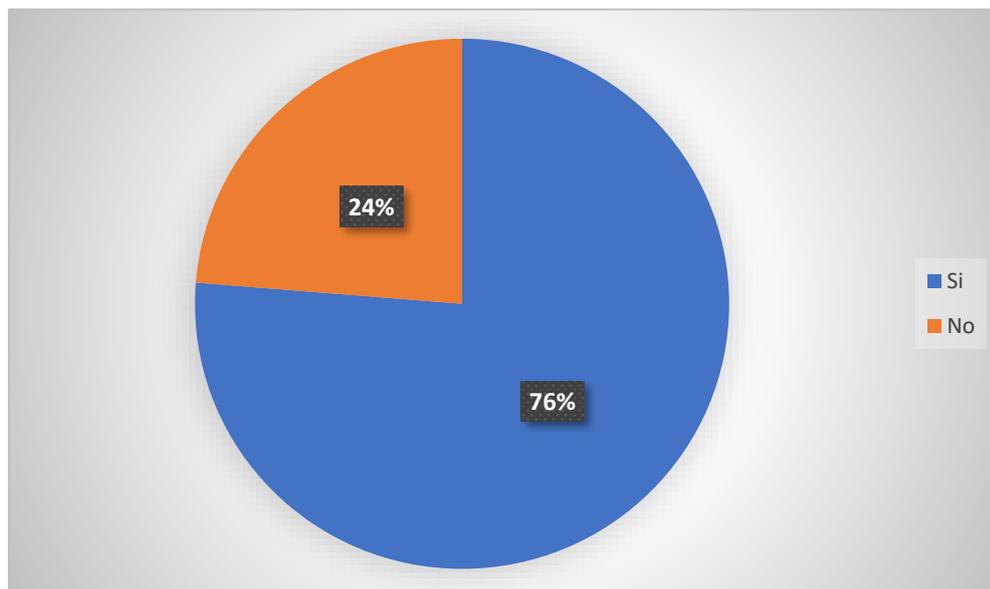


Figura 9. Conocimiento del término de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

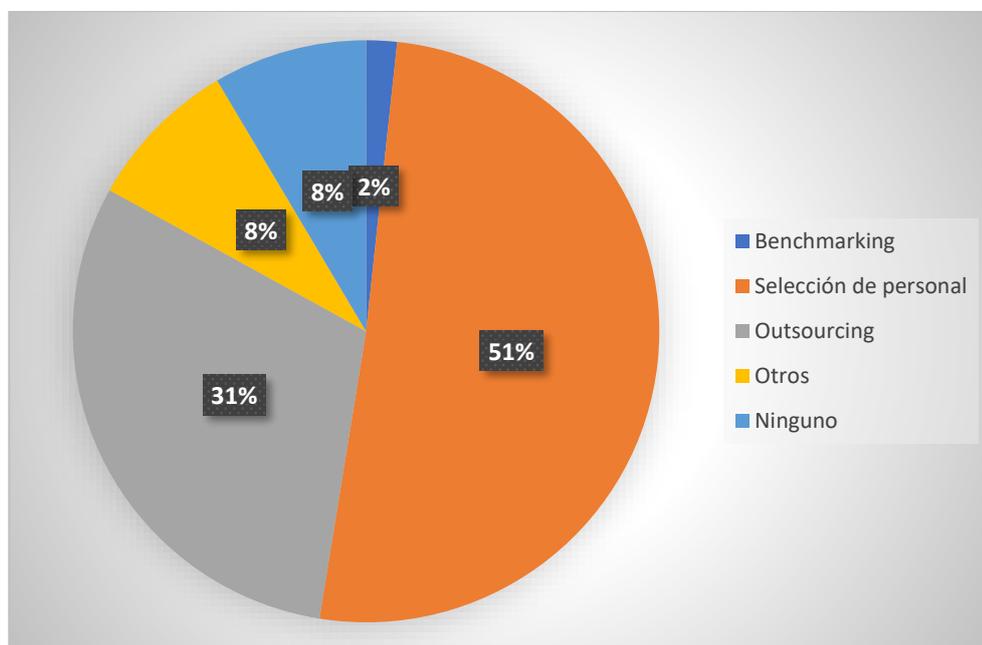


Figura 10. Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad

Fuente. Tabla 3

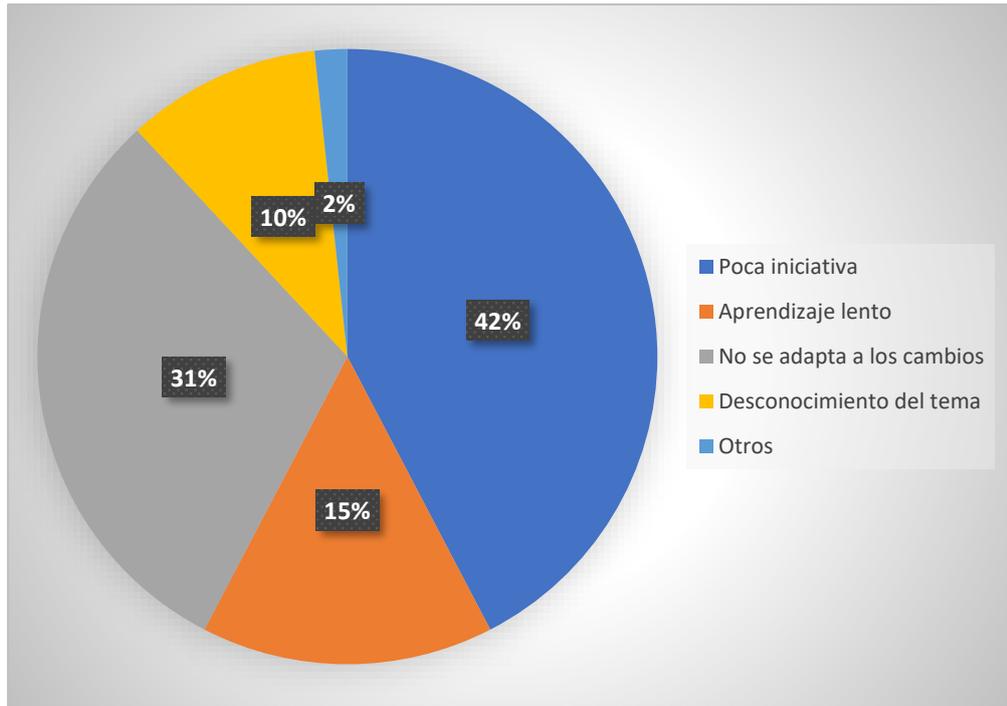


Figura 11. Dificultad para implementar la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

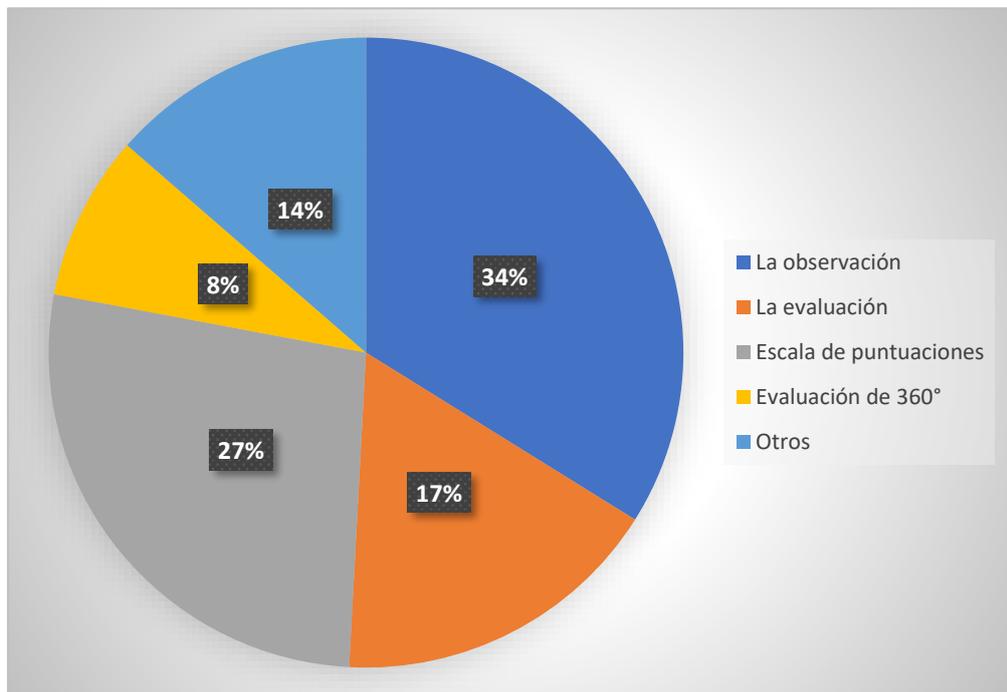


Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

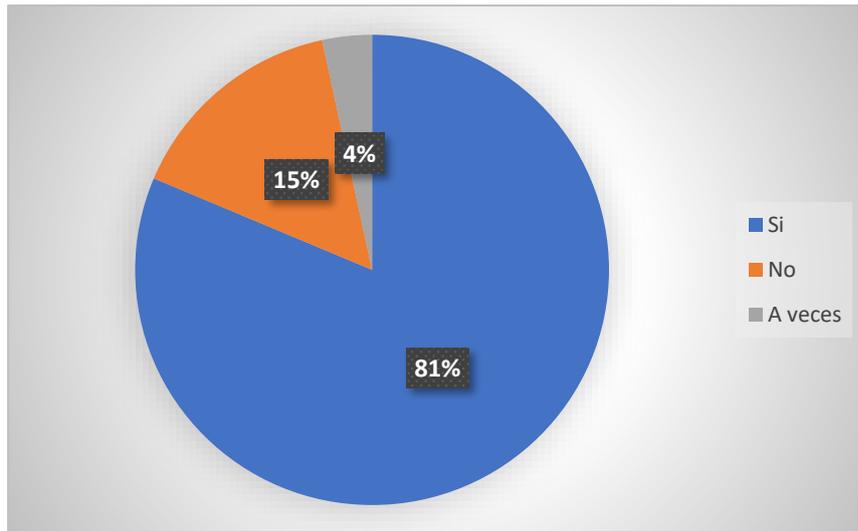


Figura 13. La gestión de la calidad que contribuye en el rendimiento del negocio.

Fuente. Tabla 3

Tabla 4: Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas.

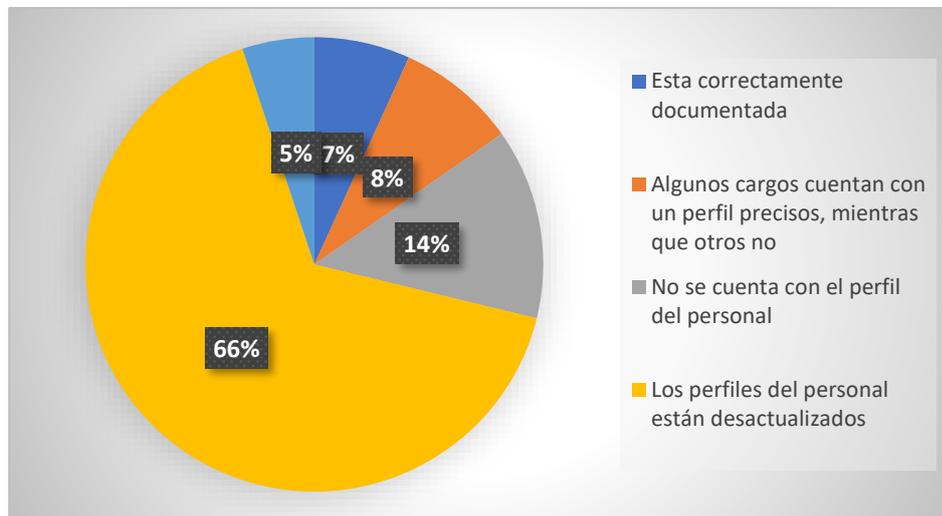


Figura 14. Respecto al perfil del personal necesario en la empresa

Fuente. Tabla 4

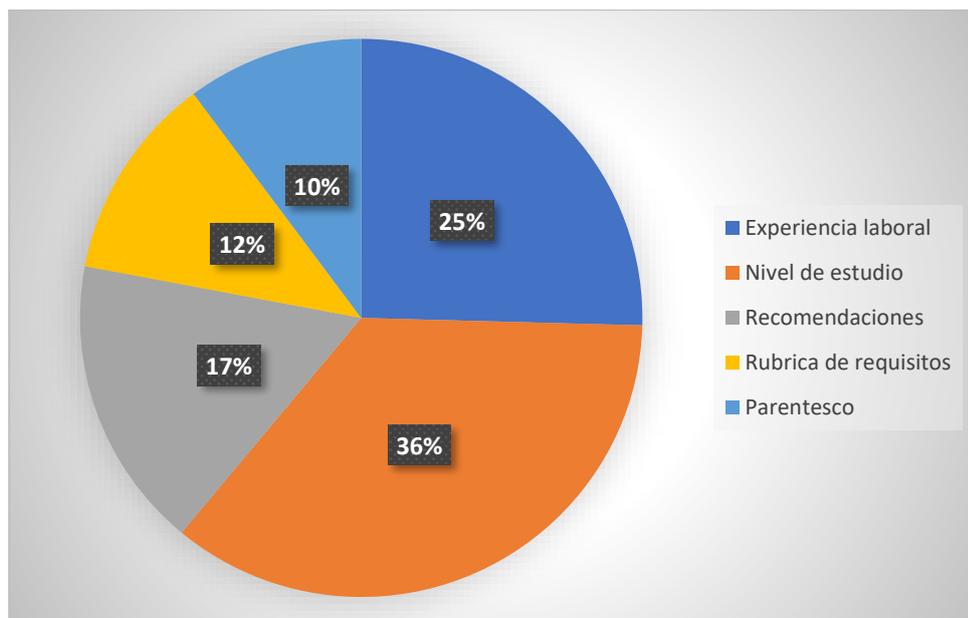


Figura 15. Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar a la personal.

Fuente. Tabla 4

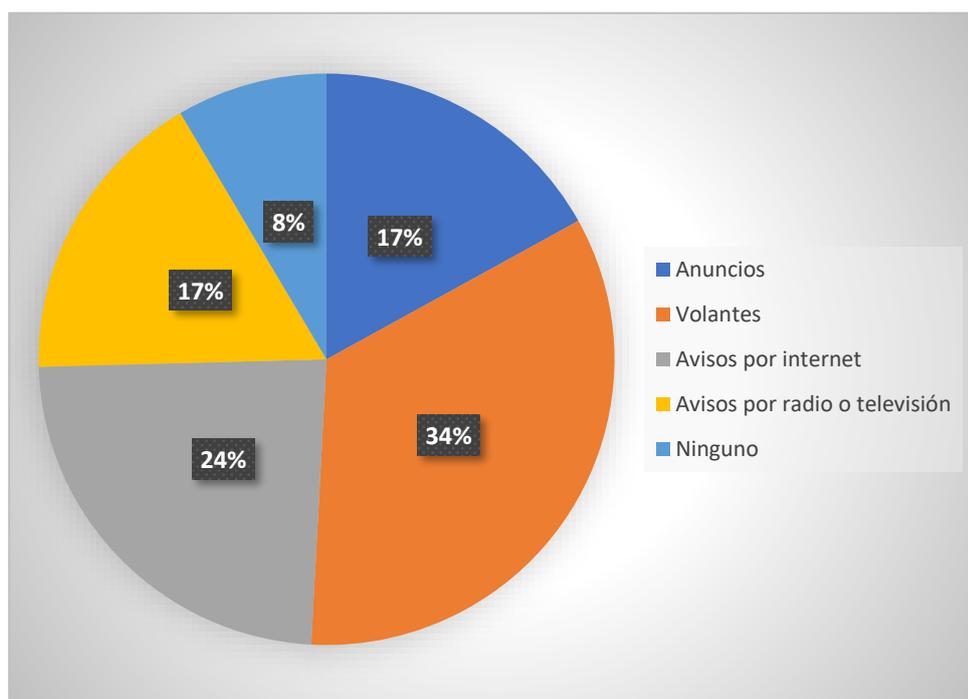


Figura 16. Medios que se utiliza para la selección de personal

Fuente. Tabla 4

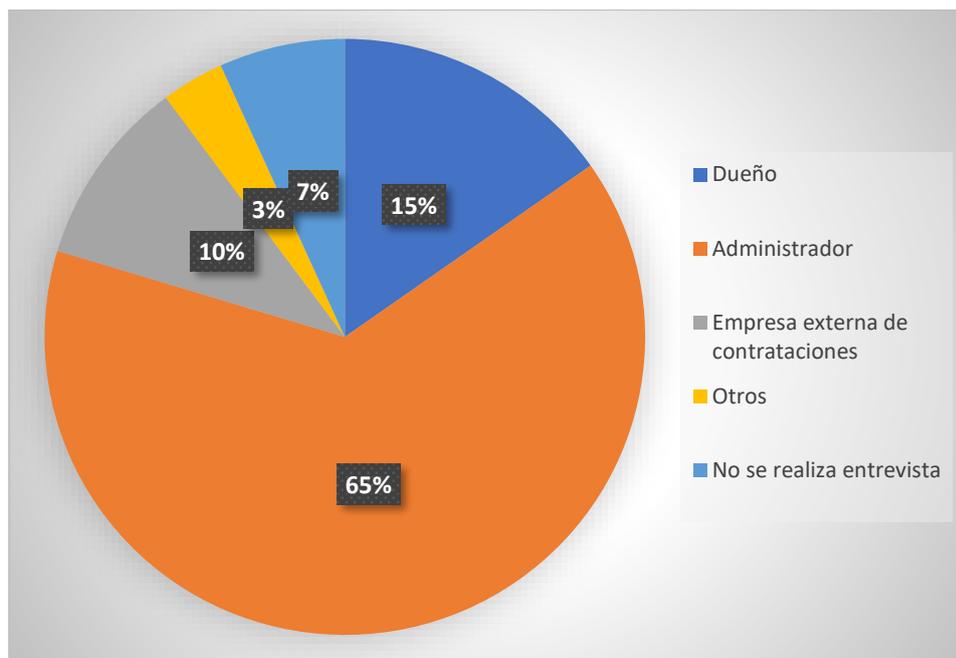


Figura 17. Encargado de la entrevistar al personal

Fuente. Tabla 3

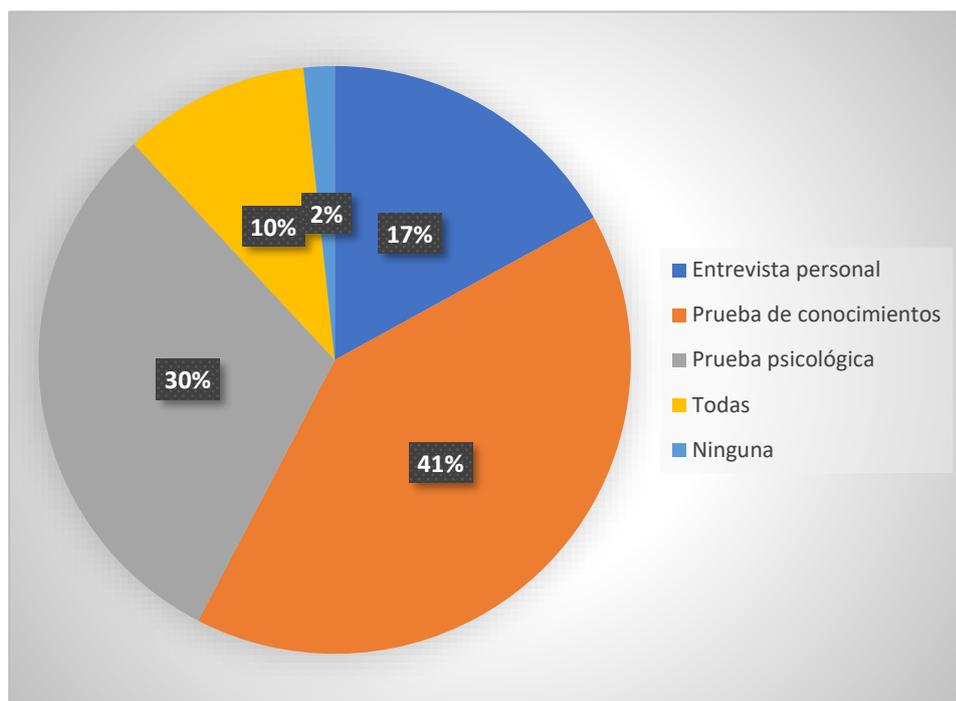


Figura 18. Prueba de preselección lo más importante a la hora de seleccionar al personal.

Fuente. Tabla 4

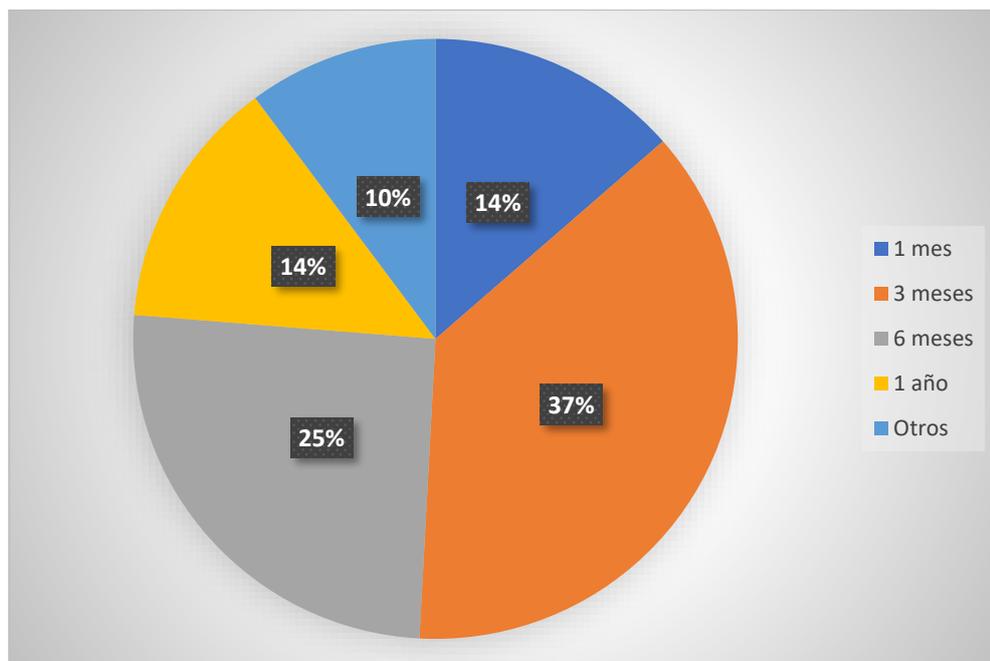


Figura 19. Los contratos proporcionados a los trabajadores

Fuente. Tabla 4

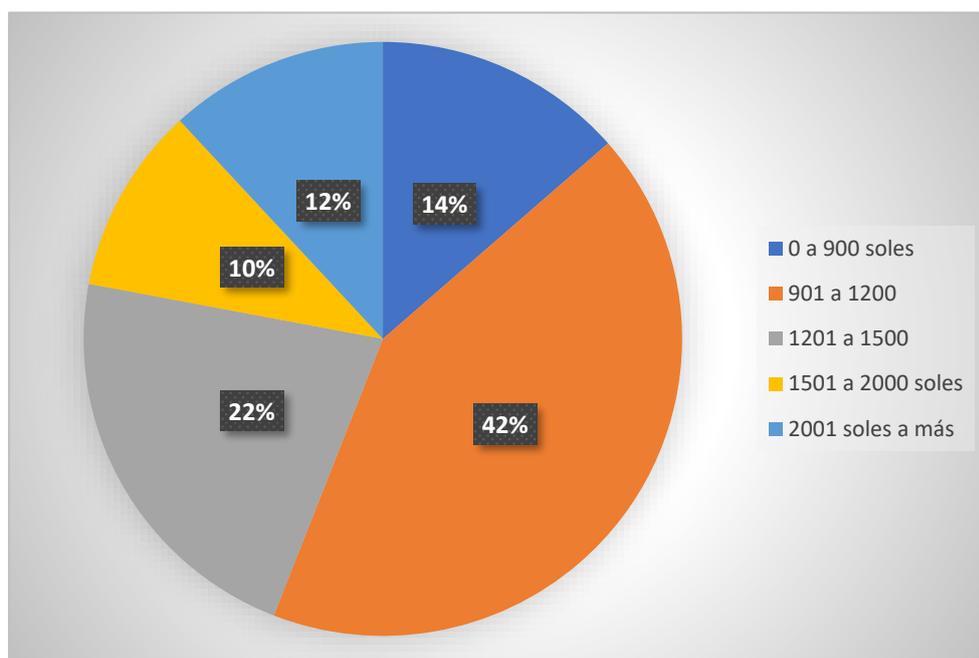


Figura 20. La remuneración promedio del personal

Fuente. Tabla 4

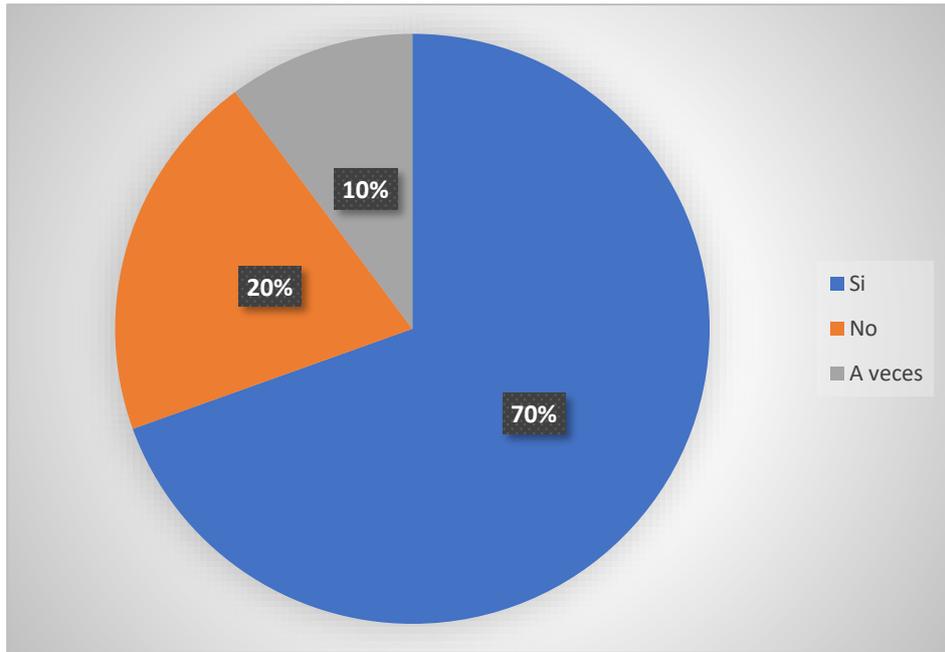


Figura 21. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas.

Fuente. Tabla 4

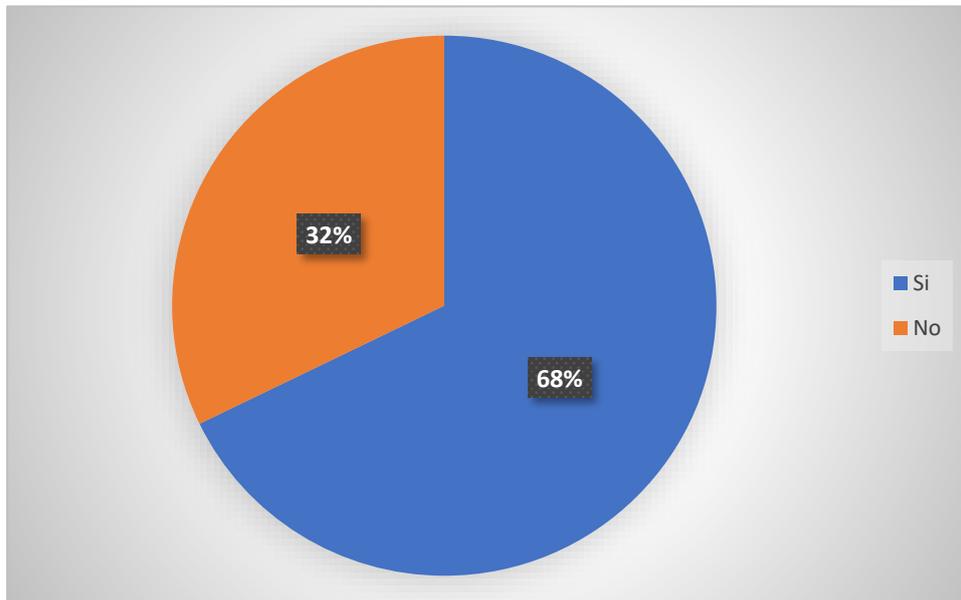


Figura 22. Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado.

Fuente. Tabla 4

Anexo 3: Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2018								2019 -I				2020- I			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción de pre informe de Investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico															X	
16	Presentación del informe final																X

Anexo 4: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
Servicios			
Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total	96		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			227.5
Total, de presupuesto desembolsable			227.5
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total, de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			879.5

Anexo 4: Hoja de consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA AL POR MENOR DE
APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQUIPO DE
ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES DOMÉSTICOS EN COMERCIOS
ESPECIALIZADOS (MUEBLES) EN LA CIUDAD DE HUARAZ -2018

YO, identificado con DNI N° Acepto
participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el
propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y
llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El investigador se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos,
los resultados se informarán en modo general, guardando en reserva la identidad de las
personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de
conformidad.

ATENTAMENTE

Anexo 5: Relaciones de Mypes

Directorio		
RUBRO DE EMPRESAS DE MUEBLERIAS		
Razón Social	Nombre Comercial	RUC
"CREDITOS E INVERSIONES LIMA" E.I.R.L.		20407942800
ALVARADO DE LA CRUZ BERNARDO	TIENDA GANGA	10323849116
ARTEAGA SICCHA ANA MARIA	COMERCIAL MIGUELITO	10329691191
ASNATE VALENTIN OLIMPIA	REGALOS GRETY	10316568195
BAYES PEDALOZA SILFIDA FLORESMILA	REPRESENTACIONES ANAYA	10316028603
BECERRA CAMACHO LUIS MIGUEL		10416792602
CACERES COLLAZOS DE TRINIDAD NELLY MARINA		10316217872
CARDENAS MUÑOZ SONIA MARGOTH		10316669978
CARRION LEYVA HECTOR FREDDY		10316550181
CERNA OROPEZA DIGNA ANTONIETA		10316090635
CERNA OROPEZA ESTEBAN HERNAN		10316597641
CHAVEZ QUIDONES JUSTINA ROSARIO		10316164604
CHERO SAMILLAN WILMER YSMAEL	COMERCIAL LA ECONOMICA	10166493701
COMERCIAL ARAUJO E HIJOS S.R.L.	COMERCIAL ARAUJO E HIJOS S.R. L	20446352912

CONDORI SANCHEZ ANIBAL	RIMAC VISIËN	10433016829
CORAL JAMANCA LUIS MANUEL		10316182556
CORDOVA MERCEDES	MC COMPUTEC	10316738325
CORTEZ VILCHEZ LUIS ORLANDO	CELL PERU DISTRIBUIDORES	10404602611
FAS S.A.C.	FAS S.A.C.	20530584004
FERNANDEZ CASTILLO FLOR MARIA	MUEBLERIA CASTILLO	10438308461
FOX MUEBLES E.I.R.L.		20530967868
GARCIA DE ROMERO JOVITA	SERVIC.MULTIPLES GRAN CHAVIN	10316222744
GARCIA OSORIO ELIZABETH RUTH		10316541700
GARCIA OSORIO JACINTO PABLO		10316488701
GONZALEZ COTILLO FERNANDO ISIDORO		10316334623
GRUPO RED TECNOLOGIES E.I.R.L.		20531039361
HENOSTROZA ROJAS EDITH HERMELINDA		10435956811
HENOSTROZA ROJAS ROCIO MARILUZ	EXCLUSIVIDADES FANKO	10423626343
HUARANCA HUALLPA FAUSTINO	COMERCIAL JAIMITO	10316251736
HUERTA SALAZAR JAVIER ASUNCION		10090995397
JAMANCA PARIAMACHI COCO ELISEU	COMERCIAL CELESTINNA	10445731949

JAVIER APAZA HOVER CARLOS	MULTISERVICIOS MAHR	10316707357
LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L.		20534155981
LAZARO BRAVO MACEDONIO	COMERCIAL LAZARO	10316541149
MACEDO CERNA LESLY MOREYMA	REPRESENTACIONES NEKER	10426607617
MACEDO QUIÑONES HILDA EDUARDA		10406288434
MALDONADO ASENCIOS JULIAN FIDEL	GRAN FERIA MUEBLES DON ESTEBAN	10316183102
MENDOZA RAMOS ALEJANDRO	COMERCIAL MENDOZA	10316106418
MORALES SOLIS AQUILES TEODORO		10316250411
NET COMPUTER E.I.R.L	NET COMPUTER	20530644261
ONCOY HUAMAN BRUNO		10316224755
OSORIO FLORES LUZMILA ROSA		10316671522
PANIAGUA HUARCAYA PRUDENCIO		10201196006
PARIAMACHI YANAC TOMAS AQUILINO	COMERCIAL FLORES	10409553961
PEREZ POHL FAUSTO MARDONIO	COMERCIALIZADORA FAGRE.A	10316232189
QUITO PINEDA PEDRO ALEJANDRO		10316028565
RAMIREZ ALVARADO ANTONIA MARIA	MULTISERVICIOS RAMIREZ	10316203481
ROCHA URPAY RICHARD FRANCO		10442996241

RODRIGUEZ GUZMAN CRISTINA ZORAIDA		10316746581
ROMERO LOLI IRMA ALEJANDRINA	CASA DE REGALOS DRINA	10316339854
ROSALES GUILLEN CIRILA VICTORIA	COMERCIAL GUILLEN	10316305887
ROSALES GUILLEN ELENA JUANA	COMERCIAL MAYRA	10072193402
ROSALES PENALOZA MARCELINO		10316255707
SALAZAR GONZALEZ LUPE ROSARIO	COMERCIAL LEO	10316329786
SANCHEZ MEZA LUCIO ALBERTO	COMERCIAL SANCHEZ	10316732874
SOTELO LOPEZ FRANCISCO	CASA COMERCIAL SOTELO	10316222825
TAHUA GUILLEN MARGARITA MARIA	SEÑOR DE LA SOLEDAD	10316495961
TIENDA LUCAR T E I R L		20232976803
VELEZMORO PESANTES TOMAS HENRY	MULTISERVICIOS MARLYN	10082997976