

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL – RUBRO CONFECCIÓN DE PRENDAS
DE VESTIR EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

JARA DIAZ, ROSMERY

ORCID: 0000-0002-1649-8689

ASESORA

FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL

ORCID: 0000-0003-2986-4809

HUARAZ – PERÚ

2020

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Jara Díaz, Rosmery

ORCID: 0000-0002-1649-8689

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

ASESORA

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativa, Escuela Profesional de

Administración, Huaraz, Perú

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lázaro Díaz, Juan Renee

ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Juan Renee Lázaro Díaz
Miembro

Mgtr. Silvia Isabel Figueroa Quito
Asesora

4. Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la salud y guiar mis pasos, por haberme dado fortaleza para seguir adelante a pesar de las circunstancias para obtener uno de los anhelos más deseado.

A mis padres por todo el apoyo incondicional que me brindaron y por creer en mí, gracias a ellos pude seguir adelante y llegar hasta donde estoy, ustedes son el tesoro más preciado que tengo.

Dedicatoria

Este presente trabajo dedico a mis hermanos en especial a mi hermana mayor quién fue, es y seguirá siendo el motor para continuar con mis estudios, por enseñarme a ser fuerte sin importar las circunstancias, por brindarme el apoyo incondicional para lograr mis objetivos.

A mis amigas que han sido la base de mi formación, cada uno de ustedes han aportado grandes cosas en mi vida.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018; la investigación es transversal con un diseño no experimental, la muestra es censal debido a que la población fue pequeña de 30 gerentes a quienes se aplicó una encuesta, obteniendo como resultado lo siguiente, el 73,33% son de sexo femenino, el 63,30% asignan nuevas responsabilidades a sus colaboradores, mientras que el 56,70% toma la decisión de contratar o no de acuerdo al proceso. Esta investigación se realizó tomando en cuenta la demanda de un alto nivel de competitividad y productividad que tienen las MYPES de este rubro, puesto que el principal problema que tienen impacta de forma negativa el desarrollo y la permanecía en el mercado por ello es importante cuidar hasta el mínimo detalle al momento de contratar el personal. Se justifica porque permitirá reflexionar a los propietarios y gerentes sobre la importancia de aplicar el proceso de selección de personal, ya que mediante este proceso se podrá elegir de todos los candidatos a la persona adecuada para el puesto correcto en el momento oportuno. Finalmente se concluye que la gestión de calidad articulado con el proceso de selección de personal es aplicada por la minoría de los representantes del sector industrial rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz.

Palabras claves: Confección, gestión de calidad, servicio, selección de personal

Abstract

The present research work had the general objective of describing the main characteristics of quality management under the personnel selection process in micro and small companies in the industrial sector - garment manufacturing in the district of Huaraz, 2018; The research is cross sectional with a non - experimental design, the sample is census because the population was small of 30 managers to whom a survey was applied, obtaining the following result 73,33% are female 63,30% assign new responsibilities to their collaborators 56,70% make a decision to hire or not according to the process. The main problems are the micro and small companies do not apply quality management making the deficiencies they have more evident, so the staff they have is not trained and consequently poor customer service, this is because most of these companies hire staff without prior evaluation. It is justified because it will allow owners and managers to reflect on the importance of applying the personnel selection process, since through this process, the right person for the right position can be chosen from all candidates at the right time. Finally, it is concluded that the quality management articulated with the personnel selection process is by the minority of the representative of the industrial sector, garment manufacturing in the district of Huaraz.

Keywords: Confection, quality management, service, personnel selection

6. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria	v
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas.....	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1. Gestión de calidad.....	13
2.2.2. Procesos de selección de personal.....	17
2.2.3. Las micro y pequeñas empresas.....	21
2.2.4. Sector industrial – rubro confección de prendas de vestir.....	23
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	27
III. Hipótesis	28
IV. Metodología.....	29
4.1. Diseño de la investigación.....	29
4.2. Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	30
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.....	33

V. Resultado.....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de resultados.....	42
VI. Conclusiones.....	54
Aspectos complementarios.....	57
Referencias bibliográficas.....	60
Anexos.....	65

7. Índice de tablas

Tabla 1. Respecto a las características de los representantes de la MYPES de rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018.....	36
Tabla 2. Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018.....	23
Tabla 3. Referente a la gestión de calidad en las MYPES de rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018	38
Tabla 4. Referente a la selección de personan de la MYPES de rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018	40

I. Introducción

La búsqueda de la calidad es una constante para crecer y desarrollarse en el mercado actual, por lo que es un desafío para todos los empresarios obtener la calidad del bien o servicio que ofrecen, ya que las personas son cada vez más exigentes al momento de adquirir un producto o servicio con el fin de satisfacer sus necesidades, por tal razón, es importante que el empresarios brinde los productos o servicios de calidad, de esta manera sea aceptado en el mercado ya que es un factor importante para cumplir las expectativas del cliente, cabe mencionar que esto se puede lograr por medio de la gestión de calidad. La preocupación porque nuestra micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores ha impulsado a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) a través de su carrera profesional de administración a establecer como línea de investigación oficial a la Gestión de Calidad, dentro del cual el presente trabajo con el tema de selección del personal.

A nivel internacional, las MYPES de diversos países enfrentan grandes desafíos para asegurar su crecimiento económico en el sector textil, en Colombia el crecimiento es del 10% en el dicho sector, por ello algunas empresas como Coltejer, textiles Omnes S.A entre otras, han visto la necesidad de implementar y certificar el sistema de gestión de calidad así mejorando la productividad y el desempeño en sus procesos, esto va reflejado en la calidad de sus productos permitiéndoles no solo la oportunidad de competir sobre la misma base que los empresarios textiles sino también la apertura de más mercados nacionales e internacionales (El Confidencial, 2012).

A nivel nacional, cada vez la exigencia por contar con un colaborador se hace más exigente, debido a que el colaborador seleccionado será fundamental para el desarrollos de la MYPES, sin embargo el 59% tiene dificultad de contratar personal calificado, por tal razón las empresas deben estar preparados para afrontar cualquier tipo de situación y no dejarse impresionar por buen currículum, hoy en día eso ya no es suficiente para contratar al candidato debido a que va más allá de la presentación, seleccionar un personal idóneo para el puesto adecuado debe ser un proceso más exigente y de suma importancia para cada representante, por lo que al momento de seleccionar los empresarios no deben cometer el error de contratar un colaborador que no cumple con todos los requisitos, ya que de allí depende el desarrollo de la MYPES (La República, 2018).

En el Perú existen varias empresas en proceso de desarrollo; por esta razón se trata de impulsar para alcanzar el crecimiento, según la asociación de emprendedores del Perú (ASEP) el 50% de empresarios de la MYPES no cuentan con un colaborador adecuado en su negocio, se conoció que el 47% no cuenta con el talento humano competente y solo el 53% de los propietarios creen que cuentan con trabajadores adecuados en los puestos claves de su negocio, sin embargo cada 10 empresarios afirman que pueden crecer entre el 25% y 50% al año si contaran un personal adecuado para el negocio. Estas MYPES hoy en día juegan un papel importante ya que contribuyen el 40% del Producto Bruto Interno (PBI) y generan empleo, es por ello que algunas instituciones impulsan su crecimiento (FONCODES, 2018).

Actualmente las MYPES de la región Ancash presentan dificultad en la gestión a nivel empresarial que involucra aspectos administrativos que impide el desarrollo

haciendo que el total de la MYPES van aumentando como también van desapareciendo con el pasar de los años, esto debido a la competencia en el mercado, por lo que los gerentes deben tomar una decisión de brindar un bien o servicio de calidad, para ello deberían realizar un adecuado proceso de selección de personal y de esa manera permanecer en el mercado. Puesto que existe mucha deficiencia debido al desconocimiento de los gerentes referente a los procesos de selección y la calidad que lamentablemente inciden con la competitividad y el desarrollo. Así mismo las MYPES del sector textil requiere de una serie de factores lo que incluye la mano de obra calificada, insumos y materias primas entre otros por lo que debe estar en constante innovación (Andina, 2018).

El interés por la presente investigación sobre la selección de personal se debe a que en el distrito de Huaraz en el rubro confección de prendas de vestir, se ha visto muchos casos que el personal con el que cuentan las MYPES no son idóneos ya que no están preparados ni capacitados para ocupar el puesto, esto se debe a que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas contratan un personal sin previa evaluación, lo cual no es favorable para la empresa ni el personal porque terminan dando una mala atención al cliente generando malestar y desconformidad.

Esta investigación se realizó tomando en cuenta la demanda de un alto nivel de competitividad y productividad que tienen las micro y pequeñas empresas de rubros confección, puesto que el principal problema que tienen impacta de forma negativa el desarrollo y la permanencia en el mercado, por ello es importante cuidar hasta el más mínimo detalle al momento contratar un personal. Una selección inadecuada

provoca problemas a las empresas que impactan de manera negativa a la productividad provocando una mala gestión, la mala atención al cliente como resultado provoca el desequilibrio el alcance de los objetivos que tienen estas empresas (García y Navarro, 2008).

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos. (a) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018; (b) Determinar las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018; (c) Determinar las principales características de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018; (d) determinar las principales características de selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018; (e)

Proponer un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá generar una reflexión a los propietarios, administradores y trabajadores de la MYPES del rubro confección, sobre la importancia de aplicar un buen proceso de selección de personal mediante el reclutamiento para así seleccionar apropiadamente a los candidatos que desean ocupar un puesto. Por tal motivo suelen utilizarse y emplear un proceso que permita mejorar la motivación del personal permitiendo ser más eficientes, obteniendo como resultado la calidad, productividad y la conectividad de la empresa.

Así mismo, la investigación servirá de referencia para futuras investigaciones y profundizar la problemática estudiada. Además de ser un gran instrumento que beneficiará a los empresarios del rubro confección generando conciencia sobre contratar personal calificado y sus ventajas, así mismo esta investigación pretende contribuir al desarrollo de las MYPES poniendo a disposición información que sirva para una mejor toma de decisión de los gerentes por ende promover el desarrollo de nuestra ciudad.

La presente investigación; selección de personal funciona como un proceso compuesto de varios criterios, para ello, tomó en cuenta 7 importantes fases o etapas para las siguientes dimensiones, donde los aspirantes al puesto deben pasar filtro cada uno de los pasos de selección para llegar a cubrir el puesto requerida, estas fases son: Necesidad de selección, reclutamiento, preselección, pruebas, entrevistas, decisión e informe final, contratación y acogida. A partir de este estudio se intenta corroborar estas teorías de (Montes y Gonzáles, 2006).

En cuanto a la metodología a emplear en la presente investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, porque determinará gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las MYPES, rubro confección. En cuanto al diseño de la investigación es experimental – transversal porque se recolectaron los datos en un solo período, en un tiempo único. La población de la investigación fueron los gerentes de las MYPES del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir, los datos fueron proporcionados por la SUNAT una lista de 30 establecimientos que llevan la denominación de confección de prendas de vestir. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario dirigido a los gerentes de estas micro y pequeñas empresas, estructurado de 37 preguntas cerradas, de las cuales 5 preguntas fueron dirigidos a los gerentes, mientras que 18 preguntas son referentes a las MYPES y la gestión de calidad y 14 interrogantes son respecto a las variables que es la selección de personal, midió con la escala de Likert.

Los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos fueron introducidos al programa del SPSS v.23 para su respectivo procesamiento de datos y conocer los resultados, la cual se presenta en tablas y el análisis estadístico, mediante este instrumento se obtuvieron los siguientes resultados que el 6,70% siempre recogen la información existentes sobre los problemas en la empresa, el 50.00% de los gerentes algunas veces identifican el perfil del candidato, el 30.00% de los gerentes muy pocas veces informan debidamente al trabajador que se incorpora por primera vez sobre los horarios y actividades que realizará, el 33,33% muy pocas veces dan a conocer al trabajador sobre los beneficios laborales correspondientes mientras que

el 26,70% de los gerentes muy pocas veces cumple con asignar la remuneración establecido de acuerdo a la ley.

Finalmente se concluye que no se da una adecuada gestión de calidad articulada con el proceso de selección de personal puesto que la minoría de los representantes están aplicando correctamente el proceso de selección en estos rubros de confección, lo expuesto es por qué la gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro creen que aplican algunas veces las dimensiones de la gestión de calidad mediante las 4 etapas relacionada con el proceso de selección de personal, estos resultados obtenidos mediante la encuesta están orientadas para que se tome en cuenta las decisiones objetivas por parte de los representantes de estas micro y pequeñas empresas en función a las estrategias y procesos esto con el fin de lograr aplicar las técnicas y pasos de una manera correcta y así aprovechar la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal.

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro confección deben realizar la correcta gestión de calidad articulado con el proceso de selección de personal, puesto que al aplicar las técnicas y pasos de una manera correcta puede dar buenos resultados logrando contratar al talento humano calificado y capacitado que esté dispuesto a contribuir con el desarrollo y el éxito de la empresa, a la vez se daría buena atención al cliente brindando servicios de calidad.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Nivel internacional

Camargo (2014) en su tesis titulada “*La importancia de los procesos de selección de personal y vinculación en empresas de Bogotá*”. La presente tesis tiene como objetivo pulir las habilidades en el proceso de selección de personal, a través de los recursos humanos que es la facultada de elegir al aspirante que posee las condiciones y el perfil adecuado para el puesto, de esta manera aportar para la organización de Bogotá. El tipo de investigación empleada fue descriptivo a causa de que se puntualizaron los rasgos de la calidad de los pasos de la selección, mientras que para el nivel cuantitativo se acudió al estudio estadístico de la variable con un diseño no experimental (transversal) debido a que la información fue adquirida en un solo tiempo. La población en estudio fue de 6 545 encargados de las empresas; del cual se consiguió una muestra de 260 encargados usando la técnica de la encuesta como instrumento y el cuestionario. Los resultados revelan que mas del 68% de personas encuestadas se muestran insatisfechos con el proceso de selección de personal, 65% son contratados a traves de la recomendación, mientras que el 72% de los representantes informan sobre una bacante a traves de diferentes medios, sin embargo solo el 23,33% realizan las pruebas psicologicas antes de contratar un personal, por lo que se concluye que la percepción del proceso de selección de personal es indispensable ya que es necesario que se efectua de manera mas transparente y responsable posible por parte del encargado de la selección, por lo que debe estar instruido bien por el departamento de recursos

humanos para ser contratado posteriormente que el aspirante pase los distintos exámenes.

Gómez (2005) en su estudio *“Análisis de los procedimientos de reclutamiento y selección de personal en la gerencia de recursos humanos en la empresa Edil Oriente Internacional Maturín-Venezuela”*. La siguiente investigación tiene como propósito de mejorar la destreza en las compañías de manufactura, así mismo alega que el constituyente humano en la organización se evidencia más en el hecho de que cada vez es más fuerte el reconocimiento, para la aplicación de las contrataciones de personal para un puesto requerido, siendo esencial su empleo de instrumento para el desarrollo y cumplimiento de las metas que tienen como la compañía. El interés que tienen se debe a los problemas que presencian los encargados para un puesto quienes acataron las técnicas y procedimientos para operar eficientemente la contratación de un trabajador. El tipo de investigación manejada fue descriptivo debido a que se especificaron las características de la calidad del proceso de selección y nivel cuantitativo debido a que se acudió a los estudios estadísticos de la variable con un diseño no experimental (transaccional o transversal) porque la información fue adquirida en tiempo único. Para ello se usó una muestra censal a causa de que la población fue pequeña formada por 50 personas, obteniendo como resultado los siguientes; 25% de los representantes tienen el grado de instrucción no universitario y el 48.33% solo estudiaron secundaria, así mismo se logró conocer que el 50% de los gerentes identifican el perfil para el puesto que requieren se detectó que la eficiencia de proceso de incorporación y selección del personal mejora en la empresa esto debido a que contrataran solo al personal más idóneo para el puesto que se requiere. Así mismo

se alcanzó descubrir que la contratación más usada es la recomendación de amigos y familiares o en todo caso acogen a un trabajador de manera temporal para luego evaluar en el transcurso en el tiempo que se desempeña en un área, y estas acciones en muchas ocasiones tienen consecuencias negativas ya que la sorpresa es que el personal no está preparada para asumir las obligaciones que tiene a su cargo. Conclusión: Se observa que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector textil muestran poco interés con respecto al procesos de selección de personal ya que la mayoría de los representantes no realizan ni practican todos los pasos para contar con un personal idóneo como se muestra en los resultados que el 68.33% de los representantes terminan contratando por necesidad al primer candidato que se presenta sin que este no tenga el perfil para cubrir el puesto ofertado.

Nivel nacional

Roque (2015) en su investigación *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector textil-rubro confección de prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de San Román, periodo 2013 - 2014”* esta investigación tiene como objetivo principal de instruir los beneficios de realizar el proceso de selección de personal, el principal problema se debe a que muchas empresas no cuentan con personal capacitado puesto que muchos de ellos generan una mala atención dando un impacto en los clientes quienes se llevan la mala experiencia por el trato que reciben. Así mismo la exploración ejecutada es de tipo experimental; los instrumentos aplicados estuvieron en una escala de Likert y la escala de satisfacción gráfica para el nivel de desempeño de los colaboradores, cuya investigación se aplicó de tipo descriptivo

con una muestra de 18 MYPES, de las cuales obtuvieron como resultado que el 89% de los representantes abordan de 26 a 60 años de edad, así como también el 56% son mujeres, en cuanto a la selección de personal solo el 23% de representantes identifican el perfil del aspirante para el puesto que requiere ser cubierta. Conclusión: Se percibe que existen empresas que cuentan con personal que no está capacitado para el puesto ni tienen el perfil para asumir con cierta responsabilidad el puesto que fue ofertado, por lo que los representantes pocas veces cumplen con los pasos del proceso de selección de personal y de esa manera logran contar con un candidato idóneo. Esto se debe a que muchas veces contratan personas sin experiencia haciendo que exista en la empresa una alta rotación y pérdida de tiempo y dinero realizando contrataciones continuas las cuales pueden ser evitadas si tan solo se realiza el proceso de selección de manera correcta.

Callalli (2015) en su tesis titulada *“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 (2015).”* La siguiente investigación tuvo como objetivo implementar los procesos para establecer y corroborar las experiencias, habilidades y conocimiento que puede tener el individuo. El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo debido a que se definieron las características de la eficacia del proceso de selección y el nivel cuantitativo se acudió al estudio estadístico de la variable con un diseño no experimental debido a que se recabaron las informaciones en un tiempo único con una muestra de 604 personas, en la cual obtuvo como resultado que el 72% son representados por mujeres, seguido por el 45,5% cuentan con personal de 5 a 10 colaboradores, así mismo se pone en evidencia que el 62,50% recogen la hoja de

vida, mientras que el 68% de los representantes nunca realizan las pruebas psicológicas y el 62,50% de los gerentes siempre realizan las pruebas de conocimiento al personal antes de contratar. En conclusión es importante que las micro y pequeñas empresas cuenten con personal altamente calificado ya que para este rubro textil – confección requiere personal competitivo que pueda producir en grandes cantidades en un determinado tiempo, es por ello que si se cumple con todos los pasos de la selección de personal se puede lograr contar con un personal capacitado acorde al puesto.

Nivel regional

Asencios (2016) en su investigación titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en la MYPES del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (Boutique) del distrito de Huaraz, año 2016”*, planteó describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en la MYPES del sector comercio – rubro (boutique); donde corroboró que el 43,75% de los dueños tienen entre 41 a 50 años de edad, seguidamente el 68,75% son de sexo femenino, el 56,25% tienen educación secundaria completa, así mismo el 62,50% de los gerentes no reciben el currículum vitae de los empleados, el 62,50% no realizan la retención de los currículums vitae en la etapa de preselección y el 56,25% de gerentes no eliminan los currículums vitae que no están a la altura que se desea, es decir no califican para ser contratados; se empleó una investigación descriptiva concluyendo que hay una deficiencia con respecto a la recepción de los currículums vitae de los candidatos, las entrevistas y la contratación del personal. Conclusión: La investigación se concluyó que existe mucha deficiencia y el desinterés por parte

de los representantes de realizar el procesos adecuado de selección de personal, ya que se evidenció en gran porcentaje que no realizan la preselección, los exámenes de conocimiento y psicológicos, las entrevistas no se realizan en su mayoría, así mismos al momento de la contratación no informan todos los términos del trabajo ni cumplen con asignar el salario de acuerdo a ley, por lo que se deduce que no realizan las buenas prácticas del procesos de selección de personal.

Quispe (2018) en su tesis titulado “ *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles del distrito de Huaraz, 2016*” cuenta como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en la cual se explica que en varias ocasiones el personal contratado no son idóneos para el puesto que se requiere al momento de realizar la selección del personal, la investigación es de nivel cuantitativo quien identificó una población de 19 boutiques, en la cual al realizar las encuestas obtuvo como resultado que el 43,75 tienen de 41 a 50 años, mientras que estas empresas son dirigidas 68,75% por mujeres. Concluyendo que esta es una situación que podría generar conflictos al contratar a un personal que no está capacitado para ocupar un puesto, esto porque puede generar una mala impresión con los clientes y demás compañeros, por ellos los empresarios sin importar de que rubro son deberían tener en cuenta ciertos requisitos al momento de contratar un personal para que pueda laborar en su negocio puesto que es un factor que puede aportar mucho si se cuenta.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Es responsabilidad de toda la empresa hacer bien las cosas, es decir de una manera más profesional o de calidad de esa manera evitar increpaciones o disgustos con todo el entorno de la organización por lo tanto, para que la empresa sea exitosa y próspera debe ser aceptada y llevada a la práctica por todos empezando del proveedor hasta llegar al cliente, donde el gerente participa en todo énfasis para así brindar, calidad y garantía de producto o servicio que son ofertados por la empresa (Durán, 1992).

Es como una sencilla colección tecnológica de un reciente ejemplar, la cual podría ser una alternativa estratégica para un buen funcionamiento de una empresa. Así mismo afirma que es una colección de aquellas programaciones, disponibles y exactos para comprobar la calidad de las fábricas dedicadas a la manufactura. Esta diferenciación organizada y científica relacionada a la gestión de calidad pretende que sean cumplidas en un determinado tiempo que indica el trabajo habitual de los contribuyentes, así como la destreza de las técnicas que sirven para ampliar las expectativas del consumidor interno y externo que muchas empresas ofrecen (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2006).

Etapas de la gestión de calidad

- a) Planear: Es anticipar el curso de la acción que se va llevar a cabo esto con el fin de alcanzar la situación planeada, esta fase generalmente se centra en el antes de ejecutar alguna actividad (Borrego, 2009).
- b) Hacer: En esta etapa ya viene algo práctico, aquí se busca la manera de hacer, es decir; de qué manera se va ejecutar lo planeado implementado y

haciendo los procesos de lo planeado. También se realizan los cambios, así efectuar una prueba piloto para luego comprobar si esto funciona o cumple con las expectativas que se requiere y fue planeado al inicio (Gutierrez, 2010).

- c) Verificar: Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos de acuerdo a los objetivos, esta etapa indica que verificar es comprobar los resultados logrados de acuerdo a lo planeado, para ello se establece un indicador de medición que permite medir los resultados de esa manera se podría mejorar, se sabe es importante contar con datos reales, por ello los datos de control deben ser recopilados, analizados para saber si se han logrado o no alcanzar la meta (Pérez y Múnera, 2007).

- d) Actuar: Son acciones para la mejora del proceso, esto de acuerdo a las desviaciones de los objetivos planteados, para ello se replantean nuevas alternativas de solución para así lograr los resultados planeados y propuestos al principio para luego elegir solo una opción de los resultados. En caso de que se logre detectar los errores parciales en los pasos ejecutados se realiza un nuevo PDCA con las nuevas mejoras, pero si se detectan los errores insalvables es decir muy complejos de solucionar, se abandona el plan modificado en los procesos, para ello se analiza los nuevos procesos y ofrecer una propuesta para mejorar la fase de planificación (Colorado, 2009).

Características

La gestión de calidad es impredecible y es de suma importancia para el buen funcionamiento de las empresas, es por ello que se caracteriza por la forma que se emplea, para ello cabe resaltar todos los que forman parte de la empresa deberían tener en claro que es el cliente y cual es el proveedor interno, como bien sabemos la gestión de calidad es aquella parte que describe la realidad justa y la mejora continua que se dedica a la satisfacción del cliente y cumplir con las expectativas de esta (Ortiz y Ortiz, 2016).

Principios de la gestión de calidad

El método de gestión de calidad posee algunos principios con el fin de mejorar la calidad en la MYPES ya sea de servicio o producción, manteniendo cierto estándar de calidad (Pulido, 2010).

- a) Principio 1. Enfoque al cliente: Hace referencia que el cliente es el pilar para el desarrollo de una empresa, para ello la organización debe conocer las necesidades actuales y futuras del cliente para que de esa manera cumpla con las expectativas de manera directa e indirecta su satisfacción, es decir ofrecer al cliente lo que ellos quieren.
- b) Principio 2. Liderazgo: Para que el liderazgo sea efectivo debería crear un rumbo estratégico de esa manera promover una administración eficiente ya que ellos serán quienes dirigen la organización, como se sabe el líder es el encargado de guiar, orientar a las personas que forman parte de él hacia donde quiere llegar.
- c) Principio 3. Participación del personal: El personal cumple una función muy importante dentro de las empresas, para ello la empresa debe brindar un ambiente de calidad donde su trabajador se sienta cómodo para que de esa manera esté comprometido

y se puede involucrar en las actividades o proyectos de la empresa. d) Principio 4. Enfoque basado en proceso: Los procesos pueden ser aquellas actividades y pasos que se siguen para alcanzar un resultado, es decir este proceso aportan un valor para el cliente, por lo que el enfoque basado en proceso es enfocarse en lograr el objetivo. e) Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión: Son elementos que están relacionados e interactúan, esto implica que la organización está en constante cambio por que frecuentemente recibe la retroalimentación ya sea interna o externa creando un aspecto tanto positivo como negativo afectando el desempeño. f) Principio 6. Mejora continua: Implica que la empresa constantemente debe ir innovando en diversos aspectos, de la misma manera ir mejorando las actividades que realiza la empresa para que de esa manera impacte al cliente. g) Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Se trata de que los gerentes deben tener en cuenta resultados de los análisis estadísticos y los bases de datos que obtiene, para que de esa manera puedan tomar una decisión para el bienestar de la empresa. h) Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Se refiere a que la empresa y el proveedor son interdependientes ya que el uno y el otro dependen entre sí de esa manera ambos se benefician mutuamente y crean un valor para el cliente (Pulido, 2011).

2.2.2. Procesos de selección de personal

La selección de personal es un proceso de previsión que procura proveer cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; este proceso puede ser una evaluación estricta, para la selección de personal es necesario que las decisiones estén

fundamentadas, sobre técnicas lógicamente estructuradas, siguiendo un procedimiento científico que permita buscar nuevos candidatos, evaluar sus potencialidades psicológicas y mentales, así como su aptitud en el trabajo. En este proceso se utilizan una serie de técnicas que permiten elegir a la persona adecuada para el puesto adecuado; para ello se debe determinar quiénes reúnen los requisitos mínimos para ocupar el puesto eliminando a los que no califican o no tienen el perfil para el puesto ofertado (Montés y Gonzáles, 2006).

La selección de personal es un filtro que permite el ingreso a la empresa solo a las personas que se puede considerar idóneo, es decir; solo los que cumplen con los requisitos y las características deseadas por el propietario del negocio, quién ve conveniente contratar talentos con la finalidad de aumentar la productividad y contribuya al éxito de la organización a largo plazo, por lo que se elige de todos los candidatos a la persona adecuada, es decir, elegir a la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno (Chiavenato, 2007).

Importancia de la selección de personal

Una selección de personal idóneo en las organizaciones sin importar el tamaño es crucial para el éxito puesto que genera beneficios importantes, por esta razón es necesario que la gerencia o el departamento encargado de recursos humanos elabore una clara descripción del puesto. Es importante tener en cuenta que una selección errónea genera problema dentro de la empresa, aumenta costos, el ausentismo laboral entre otros aspectos, sin embargo si se sigue los procesos de manera correcta se evitaría la rotación del personal, reduce costos y lo mas importante contribuye con la productividad y desarrollo de la empresa (López, 2010).

Finalidad de la selección de personal

Tiene como fin elegir a los aspirantes que están preparados y cumplen con el perfil que requiere un puesto ofertado, es decir quienes están preparados para laborar bajo presión cumpliendo todas las funciones que se les asigna, ya que este proceso se basa en evaluar las capacidades y habilidades que posee el postulante mediante ello se podrá contratar al candidato más idóneo de todos los postulantes que se presentaron de esa manera el candidato que este más preparado será el que logra pasar los procesos de selección para así aportar en el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Técnicas de la selección de personal

Son aquellos medios que se emplean para poder indagar la información de los candidatos que aspiran laborar en una empresa de esa manera tener la referencia exacta, si embargo se debe ser muy cuidadoso al momento de realizar la entrevista puesto que es un punto clave donde se puede tomar en cuenta si el candidato es idóneo, además esta técnica muchas veces tiene como objetivo evaluar al candidato que aspira al puesto, las cualidades, capacidad, conocimientos, habilidades entre otros aspectos que posee el individuo para que de esa manera se pueda tomar una buena decisión y elegir a la persona correcta (Chiavenato, 2011).

Dimensiones del proceso de selección de personal

Necesidad de selección: Surge por diversos motivos ya sea por la ampliación del negocio, la necesidad de contar con más trabajadores o debido a que el trabajador renuncie, por lo que la empresa ve la necesidad de contratar un personal para que este pueda cubrir un vacante que surge, para ello debe tener bien definido que puesto

va a ocupar (Montés y Gonzáles, 2006). b) Reclutamiento: Es uno de los procesos mediante el cual la empresa pretende conseguir un trabajador idóneo para su empresa, así mismo se le conoce como uno de los medios por los que las empresas realizan sus ofertas de trabajo haciendo uso de anuncios, radios, entre otros (Montés y Gonzáles 2006). c) Preselección: En esta etapa se empieza recibir los currículums de los candidatos para el puesto de trabajo la cual debe tener toda la referencia del candidato, así mismo en esta fase se examina el perfil de los candidatos y se contrasta con la información elaborada acerca del perfil del puesto de trabajo en la fase de análisis de necesidades (Montés y Gonzáles, 2006). d) Pruebas de selección: En esta fase se realiza diversas pruebas que permiten medir las conductas, conocimientos y habilidades de un aspirante en donde brinda una información útil la cual ayuda a descartar a los candidatos que no reúnen con los requisitos y afirmar que si son aptos para el puesto a cubrir (Montés y Gonzáles, 2006) e) Entrevista: Es la técnica que se aplica para evaluar al candidato y mediante ellos se puede decidir si se acepta o rechaza al candidato que aspira ser contratado, siendo así una relación de comunicación directa entre los interactuados en este caso el entrevistador y la persona entrevistado (Montés y Gonzáles, 2006) f) Decisión e informe final: Es aquel dato que son minuciosamente analizados y estas permiten tomar una decisión sobre los candidatos para así poder contratar al aspirante conveniente (Montés y Gonzáles, 2006) g) Contratación y acogida: En este proceso se llega a contratar al personal idóneo para el puesto, luego de haber evaluado cuidadosamente por lo que se produce la incorporación al puesto de trabajo, sin embargo, cuanto más eficaz sea el plan de acogida será más sencillo que se adapte el personal al puesto como a la empresa (Montés y Gonzáles, 2006).

2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES)

La legislación peruana define a la micro y pequeña empresa MYPE, como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desplegar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2016)

Evolución histórica de las MYPES

Las micro, pequeñas y medianas empresas no son nada nuevo ya que muestran actualmente más interés, ya sea en el ámbito académico como la opinión pública al punto que se considerara como el motor de la economía europea, en la década del cincuenta, sesenta y setenta, en que el enfoque económico era sobresaliente en materia empresarial se basaba a la producción, seguido por la industrialización a pesar de la poca importancia éste existía y era constatado en la realidad económica de los países, sin embargo, la económica de las décadas anteriores a los ochenta consideraban a las MYPES como signo de subdesarrollo económico (Alvares,2015)

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son de suma importancia económica y financiera de nuestro país ya que ellos tienen un gran alcance debido a que aportan con 40% al PBI y el 80% de acogida de trabajo, sin embargo el crecimiento de estas MYPES cada vez más se les complica y llegan estancarse, por la falta de un procedimiento tributario constante y resumido que apruebe prevalecer dificultades de formalidad de las compañías que produzcan el desarrollo sostenible de sus negocios (Barraza, 2006)

Características de las micro y pequeñas empresas (MYPE)

Segun Sevillano (2015) la MYPES deben reunir ciertas características:

- a) Microempresa. También es una pequeña organización que se dedica ofrecer y comercializar productos o servicios y sus ventas anuales no exceden de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- b) Pequeña empresa. Llamados de esa forma porque sus ventas anuales pasan las 150 UIT, pero no exceden de 1700 (UIT), estas características mencionadas definen a la micro o pequeña empresa sin restricciones al régimen laboral o tributos que implique la ley.

Tipos de micro y pequeñas empresas (MYPES)

Existen diferentes tipos de MYPES las cuales se detalla de la siguiente manera (Universia, 2011).

- a) MYPE de acumulación: Son pequeños negocios con menos de 10 personales de los cuales logran ingresos por ventas que les permiten una rentabilidad suficiente para refinanciar en el negocio y fomentar mayor ingreso. Así mismo con mecanismos financieros que poseen la capacidad de crear unidades para mantener su fondo único y evitar la aplicación de la empresa y lo más importante generar empleo.
- b) MYPE de subsistencia: Son negocios regularmente unipersonales o familiares que han sido creados para poder sobrevivir, como su nombre lo dice “subsistir”. son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, determinando su capital, dedicándose a actividades que no transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha

transformación con la tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un flujo de caja vital, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

- c) Nuevos emprendimientos: Considerados como nuevas iniciativas empresariales inventadas desde una orientación de oportunidad o una opción superior de autorrealización y generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio o haciendo mejoras para hacer más competitivas las empresas.

2.2.4. Sector industrial – rubro confección de prendas de vestir

- La industria textil y confecciones

La industria textil y de confecciones es uno de los sectores manufactureros de mayor importancia para el desarrollo de la economía nacional por sus características y potencial constituye una industria altamente integrada la cual genera empleos. La industria textil y de confecciones genera demanda y aporta para la economía su participación del 12% de PBI manufacturero, el 7,3% es generador de empleo por el sub sector textil mientras que el 4% son las aportaciones de las confecciones, haciendo que la producción de textiles y confecciones en la actualidad han ido creciendo cada vez más esto gracias a las exportaciones que se realizan, la industria se dedica básicamente a la transformación de la materia prima al producto terminado haciendo ver los productos listos para su distribución (Asparrín y Santiago, 2015).

- Confección de prendas de vestir:

Las confecciones son actividades de la industria textil que se vinculan de forma artesanal con el diseño de moda. Son oficios tradicionales como el sastre, modista o la alta costurera que se dedican a diseñar y confeccionar a medida del cliente las prendas de vestir. Es importante para los diseñadores conocer este arte porque muchas veces se guían mediante la creatividad los estilos y diseños que se desean realizar en los vestuarios, todo ello implica conocer a detalle la alta costura (Mendoza, 2006).

Así mismo Alison (2015) afirma que se incluyen todas las empresas cuyas principales producciones pueden ser: Prendas exteriores e interiores para hombres y mujeres, prendas militares, deportivas, infantiles, prendas complementarias y de uso doméstico, artículos de lana y otros productos confeccionados en serie, las materias primas de estas industrias generalmente son básicas y auxiliares.

- Confección y la sastrería de prendas de vestir

La sastrería y las actividades de corte y confección son fuentes del desarrollo ya que hoy en día la demanda es mucho más alta que en los años anteriores. Por lo que este tipo de negocio tanto las sastrerías y confección son muy rentables y competitivos al pasar los años; esto a causa del incremento de la demanda de ropas, generalmente estos se plantan sin mencionar que son pedidos de instituciones o para venta en el mercado, este tipo de negocio está siendo bien aprovechado cada vez más debido que ofrece empleos, los ingresos a la población. En tal sentido las confecciones ayudan a solventar los ingresos, así mismo las

sastrerías son manejadas por un solo dueño por ser un negocio pequeño o familiar (Fanny, 2015).

- Insumos para la confección de prendas de vestir:

Según manifiesta Alison (2015) los insumos de confección son todos los elementos que se emplean para la elaboración de distintas prendas, los insumos se manipulan para las elaboraciones propias de las mismas, así como:

- a) Telas: Es el componente principal de toda vestimenta su forma de textura es flexible, plana y suave fácil de transformarse en prenda, estas telas son elaboran a partir de fibras que a través de ellos son convertidos en piezas de telas.
- b) Hilos: El tipo de hilo a fabricarse depende de tipo de fibra selecta y la contextura de tacto de la tela que se va a confeccionar. Mediante este proceso, se elaboran los hilos para coser.
- c) Cremallera o cierre: dispositivo que constituye de dos brazales con dientes, que se unen y liberan entre sí; son manejadas en la manufactura del vestido para unir dos pedazos de la prenda. Los cierres están hechos de aluminio, cobre y plástico.
- d) Botón: Su presentación es en forma de círculo con dos agujeros y hay en diferentes presentaciones ya sea color, tamaño, material las cuales se colocan en las prendas de vestir para abrocharla o como una decoración de abrigos, pantalones entre otros.
- e) Broches: Botón de presión compuesto de dos partes que se adhieren entre sí para sujetar dos piezas generalmente son de metal muy delgadas.
- f) Hebillas: Son en forma de broche y sirve para concertar las correas, cintas, cargaderas y estas generalmente son empleadas en las mochilas, bolsos o

como unos adornos en las prendas dando un toque de elegancia a la prenda.

- Las máquinas en las confecciones de prenda de vestir

Son máquinas empleadas en los talleres de confección y sastrerías e incluso en las pequeñas industrias, este tipo de máquinas de coser son herramientas eléctricas que son manejadas por personas que tienen conocimiento profesional quienes se encargan de unir las piezas de telas a través de las puntadas creando costuras mediante la aguja y el carrete (Alison, 2015).

- a) Máquinas de coser industriales: Están diseñadas para realizar costuras de alta gama manipuladas para coser telas más pesadas y finas.
- b) Máquinas de coser semi industriales: Estas máquinas cumplen una doble función, por un lado, pueden bordar y por otro coser, así mismo se pueden trabajar con diferentes materiales sin importar el tamaño, grosor peso o liviano.
- c) Máquinas de coser domésticas: Se caracterizan por su velocidad y al ser automáticas, es por ello por lo que son muy cómodos y sencillos de manejar quienes han obtenido cuantiosas formas entre diversas mujeres que se interesan emplear o especializarse. Existen variedad de maquinas que son de uso diario en las confecciones, cuales se caracterizan por cumplir diferentes funciones puesto que cada uno se diferencia como realizar los bordados, las ojaleras, remalladoras y las que se dedican hacer el enhebrado, mientras que las demás maquinas son programadas de acuerdo a la costura y la velocidad que se desea (León, 2005).

2.3. Marco conceptual de la investigación

Calidad

Es una colección de técnicas, métodos, una nueva forma de dirigir y controlar la calidad de los productos y procesos; así mismo, puede influir definitivamente en el desarrollo de crecimiento de una empresa (Camisón, 2006).

Cliente

Es aquella persona que tiene relación con la empresa que tiene cierta necesidad básica de satisfacer ya sea de un servicio o productos que brinda la empresa a cambio de un pago, esperan ser tratados de la mejor forma (Couso, 2005).

Indicador

Son aquellas características específicas y medibles que pretende ser usada para mostrar aquellos cambios y avances que está realizando un programa hacia el logro de un resultado en otras palabras es cuantificarlas (Álvaro, 2001).

Selección de personal

El proceso de selección son diversas fases sucesivas que pasan los postulantes; es decir, es una táctica sistematizada y secuencial que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las empresas (Chiavenato, 2007).

Servicio

Es una entidad y empresas directa o indirecta que no produce físico, es decir, un conjunto de actividades en donde buscan la satisfacción de aquellas necesidades que tienen los clientes, ya que brindan algo intangible (Denton, 1989).

III. Hipótesis

En la presente investigación no se planteó hipótesis por ser un estudio de nivel descriptivo, esto se explica porque los estudios descriptivos se centran en medir un fenómeno para luego describir las características Hernández (2014) mientras que las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellos cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar un hecho o dato.

IV. Metodología.

4.1. Diseño de la investigación.

La investigación fue tipo cuantitativo debido a que se recogió los datos de acuerdo a la variable en estudio, para ello se hizo la comparación de los resultados con otras investigaciones de la misma línea variable en estudio.

El nivel fue descriptivo porque nos permitió describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir de la misma forma a la línea y variable del estudio realizado.

Así mismo la investigación fue de diseño no experimental – transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único,

4.2. Población y muestra.

La población para el presente estudio fueron los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz. Para determinación de la población, se utilizó datos proporcionados por la SUNAT, para el cual se consideró en su totalidad los 30 establecimientos que tenían la denominación de confecciones, se tomó como muestra el total de 30 gerentes.

La muestra es censal por ser pequeña puesto que se encuentra a toda la población.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Metodología	Variables	Dimensiones	Indicadores del instrumento utilizado	Ítems
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018?	<p>General: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018 Determinar las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018 Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de selección de personal de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Proponer un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz, 2018. 	<p>Tipo La investigación fue tipo cuantitativo puesto que se manejaron técnicas y mediciones de variables, también se hizo la comparación con las investigaciones igual a la línea de investigación y variables.</p> <p>Nivel La investigación fue descriptiva porque se relatarán las características que están ocurriendo con la variable y la línea de investigación en el rubro confección en el distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño: Se utilizó el diseño no experimental (transversal), porque se recolectaron los datos en un solo momento y el tiempo único.</p>	<p>Gestión de calidad Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control en lo relativo a la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y objetivos de la calidad, planificación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de la calidad.</p> <p>Selección de personal Es elegir un personal adecuado para ocupar una vacante en la organización con el postulante idóneo. En el marco referencial descrito, la selección de personal y 7 procesos para lograr una adecuada selección de personal.</p>	Planificar	Definir el proyecto	Escala de Likert
					Analizar la situación actual	
					Analizar causas potenciales	
					Planificar soluciones	
				Hacer	Implantar soluciones	
				Verifica	Medir los resultados	
					Estandarizar el mejoramiento	
				Actuar	Documentar la solución	
				Necesidad de selección	Cubrir un nuevo puesto	
				Reclutamiento	Colocación de anuncios en distintos medios de comunicación	
				Preselección	Eliminar curriculums vitae que no cumple con las expectativas de la empresa	
					Psicológicas	
				Pruebas de selección	Conocimiento	
					Confianza	
Entrevista	Claridad de las preguntas					
	Elección del candidato que cumple con los requisitos para el interés de la empresa.					
Decisión e informe final						
Contratación y acogida	Plazos de contrato					
	Horas de trabajo					
	Beneficios					
	Remuneración					

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta a través del modelo el proceso de selección de personal Montés y González (2006). El instrumento que se usó fue el cuestionario validado y estructurado por 37 preguntas y respuestas cerradas de los cuales, (5) preguntas están dirigidas a los representantes, (6) interrogantes relacionadas a la MYPES, (12) preguntas referentes a la gestión de calidad y (14) interrogantes son respecto a la variable en estudio el proceso de selección de personal.

4.5. Plan de análisis.

Los datos se obtuvieron a través de las técnicas e instrumentos, para ello se hizo el uso del programa SPSS v23, en ella se introdujeron la información adquirida de la encuesta para luego llevarlas y procesar para su presentación mediante gráficas y tablas con su respectivo análisis estadísticos permitiendo lograr el objetivo de la presente investigación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	37

4.6. Matriz de consistencia

Título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Determinar las principales características de selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. Proponer un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. 	<p>Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal</p>	<p>Población:</p> <p>La población en estudio consta de un total de 30 gerentes de las MYPE en el sector industrial rubro confección de prendas de vestir. (Fuente: SUNAT de Huaraz / Mesa de partes -2015).</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es censal debido a que la población fue pequeña haciendo un total de 30 gerentes.</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativo puesto que utilizaron las técnicas y medición de variables.</p> <p>Nivel:</p> <p>La investigación fue de nivel descriptivo porque representan las características que están aconteciendo con la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en el rubro confección en el distrito de Huaraz.</p> <p>Diseño:</p> <p>Se empleó el diseño no experimental transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta todos los principios éticos que fueron establecidos por la ULADECH (2019) el cual fue aprobado en el consejo universitario resolución N°0894; cabe señalar que se respetaron todos los principios que se mencionará a continuación.

Principio de *protección a las personas*, para esta investigación se desarrolló el protocolo de consentimiento informado (ver anexo N° 03), el mismo que fue firmado de manera voluntaria por la gran mayoría de los participantes (19 gerentes, ver anexo N° 04), mientras que los demás representantes colocaron su huella digital (4 gerentes, ver anexo N° 05), sin embargo hubo 7 participantes que se negaron firmar la encuesta por cuestiones de desconfianza de brindar sus datos personales y dactilares pero dieron su consentimiento verbal, cabe mencionar que a través del consentimiento informado se dio a conocer el propósito de la investigación, así mismo al inicio de la encuesta se le comunicó al participante que se puede retirar en cualquier momento sin perjuicio alguno o abstenerse a responder una pregunta que no le parece apropiado, del mismo modo se le comunicó que los datos recolectados quedarán registrados y disponibles para futuras investigaciones que serán utilizados con fines académicos exclusivamente. En esta investigación no se trabajó con menores de edad, instituciones públicas o privadas (como instituciones educativas) ni mucho menos con las comunidades campesinas e indígenas por lo que no fue necesario solicitar una autorización debido a que los participantes fueron mayores de 18 específicamente los gerentes del sector industrial- rubro confección de prendas de vestir.

Principio de *beneficencia y no la maleficencia*, esta investigación por su naturaleza no ha representado riesgo alguno tanto para el investigador como el participante por lo que no se causó ningún tipo de daño, así mismo se informó a los participantes que no existe ningún riesgo. Durante la investigación en todo momento se buscó disminuir los posibles efectos y maximizar los beneficios sin afectar la integridad de los participantes.

Principio de *justicia*, en esta investigación por ser justo y necesario se le informó que ellos pueden acceder a la información y conocer los resultados que se obtiene de acuerdo a la encuesta realizada en cualquier momento que ellos soliciten. Así mismo, se les dio un trato digno y equitativo siempre teniendo presente los códigos deontológicos, como el respeto y consideración de sus derechos humanos a los que formaron parte de la muestra.

Principio de *integridad científica*, para este principio la investigadora informó que los datos proporcionados para el estudio son confidenciales y anónimas el cual no les debe preocupar en absoluto, no se hizo el uso de ni manipulación de los equipos que ponen en riesgo y requieran protección de seguridad, se le informó y explicó que los datos que se obtiene serán empleados por la parte interesada, en este caso la investigadora quien tendrá acceso a los resultados y almacenarlos en el PC personal por un tiempo determinado (5 años) posterior a ello será borrado, no se involucró para este estudio a terceras personas ya que se trabajó directamente con los mismos representantes de dichos establecimientos, no existe ningún conflicto de interés en la investigación realizada, sea estos de orden económico institucional, laboral ni personal.

Principio *de libre participación y derecho a estar informado*, se solicitó autorización para realizar la investigación a los mismos participantes quienes aceptaron por su propia voluntad sin ninguna presión de parte del investigador, así mismo se le informó claramente que cualquier duda que tenga puede hacer saber al investigador para que dé a conocer a profundidad y no deje ninguna duda así dando solución a cualquier inquietud de manera inmediata.

Principio *cuidado del medio ambiente y la biodiversidad*, en esta investigación no se involucró al medio ambiente ni a los animales, por lo que no se desarrollaría ninguna intervención directa para la evaluación de los daños.

V. Resultado

5.1. Resultados

Referente a las características de los representantes

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Edad		
18-30 años	8	26,7
31-41 años	18	60,0
42-54 años	4	13,3
total	30	100,0
Genero		
Masculino	8	26,7
Femenino	22	73,3
Total	30	100,0
Grado de instrucción		
Primaria	4	13,3
Secundaria	8	26,7
Superior no universitario	18	60,0
Superior universitaria	0	0,0
total	30	100,0
Distribución según tiempo de oficio		
0 a 3 años	8	26,7
4 a 6 años	18	60,9
7 a 10 años	4	13,3
Total	30	100,0
Distribución según el cargo que desempeña		
Dueño	30	100,0
Administrador	0	0,00
Total	30	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las confecciones de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018.

Datos de la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	8	26,7
4 a 6 años	18	60,0
7 a 10 años	4	13,3
11 a mas	0	0,0
total	30	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	30	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	30	100,0
Según trabajadores		
Familiares	8	26,7
Personas no familiares	22	73,3
total	30	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	23	76,7
Oportunidad	7	23,3
subsistencia	0	0,0
Total	30	100,0
Nivel de ingreso		
1 hasta S/51 875.00	30	100,0
S/51 875.00 hasta S/588 262.00	0	0,0
Más de S/588 262.00	0	0,0
Total	30	100,0
Distribución según tipo de constitución de la		
Persona natural	8	26,7
E.I.R.L.	18	60,0
S.R.L.	4	13,3
S.A.C.	0	0,0
S.A.A.	0	0,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018

Referente a la línea de investigación de gestión de calidad

Tabla 3: Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativamente (%)
Conoce el termino gestión de calidad		
Muy pocas veces	6	20,0
Algunas veces	18	60,0
Siempre	6	20,0
Total	30	100,00
Recojo de información		
Muy pocas veces	7	23,3
Algunas veces	21	70,0
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0
Los problemas identificados son analizados		
Muy pocas veces	9	30,0
Algunas veces	20	66,7
Siempre	2	3,3
Total	30	100,0
Se plantean soluciones		
Muy pocas veces	5	16,7
Algunas veces	20	66,7
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Efectúan los cambios planificados		
Muy pocas veces	7	23,3
Algunas veces	21	70,0
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0
Asignan funciones a sus colaboradores		
Muy pocas veces	6	20,0
Algunas veces	18	60,0
Casi siempre	1	3,3
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Evalúan los resultados obtenidos		
Muy pocas veces	6	20,0
Algunas veces	21	70,0
Casi siempre	1	3,3
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativamente(%)
Asignar nuevas responsabilidades a sus colaboradores		
Muy pocas veces	4	13,3
Algunas veces	19	63,3
Siempre	7	23,3
Total	30	100,0
Replantan los objetivos		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	19	63,3
Casi siempre	1	3,3
Siempre	2	6,7
Total	30	100,0
Analizan los resultados obtenidos con los cambios planificados		
Muy pocas veces	7	23,3
Algunas veces	20	66,7
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0
Incorporan dentro del proceso, aquellos que dieron buenos resultados		
Muy pocas veces	7	23,3
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	1	3,3
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Establece planes de mejora		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	18	60,0
Casi siempre	1	3,3
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario a los representantes de las confecciones de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018

Referente a la variable selección de personal

Tabla 4: Características de selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativamente(%)
Se identifica el perfil y características del posible candidato		
Muy pocas veces	10	33,3
Algunas veces	15	50,0
Casi siempre	4	13,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0
Los anuncios son precisos para los aspirantes		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	5	16,7
Total	30	100,0
La información del anuncio contiene datos que atraen a los candidatos		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	15	50,0
Casi siempre	3	10,0
Siempre	4	13,3
Total	30	100,0
Recepciona los curriculums		
Muy pocas veces	6	20,0
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	6	20,0
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0
La empresa busca que los candidatos se presenten con sus curriculums		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	4	13,3
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0
Pruebas psicológicas		
Muy pocas veces	11	36,7
Algunas veces	15	50,0
Casi siempre	3	10,0
Siempre	1	3,3

Total	30	100,0
Datos	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativamente(%)
Prueba de conocimiento		
Muy pocas veces	6	20,0
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	7	23,3
Total	30	100,0
Clima de confianza durante la entrevista		
Muy pocas veces	9	30,0
Algunas veces	16	53,3
Casi siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Las preguntas están debidamente estructuradas		
Muy pocas veces	10	33,3
Algunas veces	14	46,7
Casi siempre	6	20,0
Total	30	100,0
La decisión se toma en base a todos los procesos		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Realiza un contrato de acuerdo a ley		
Muy pocas veces	10	33,3
Algunas veces	14	46,7
Casi siempre	6	20,0
Total	30	100,0
Informa al trabajador que se incorpora por primera vez		
Muy pocas veces	9	30,0
Algunas veces	17	56,7
Casi siempre	4	13,3
Total	30	100,0
Da a conocer a la persona seleccionada sobre sus beneficios laborales		
Muy pocas veces	10	33,3
Algunas veces	15	50,0
Casi siempre	5	16,7
Total	30	100,0
Cumple con asignar la remuneración justa		
Muy pocas veces	8	26,7
Algunas veces	16	53,3
Casi siempre	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las confecciones de prendas de vestir en el distrito de Huaraz 2018

5.2. Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de la MYPES

De acuerdo a los datos obtenidos de los representantes, el 60% tienen el promedio de 31 y 41 años (Tabla 1) estos resultados coinciden con los hallados por Castillo (2016) quién en su tesis manifiesta que el 55% de los representantes tiene de 31 a 40 años; el cual contrasta con los resultados hallados por Quispe (2018) quién menciona que el 43,75% tiene de 41 a 50 años. De acuerdo a la comparación demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2016 están siendo administradas por personas mayores de 31 a 41 años. Esto demuestra que los representantes que dirigen son personas adultas de 31 a 41 años de edad esto debido a la trayectoria fueron adquiriendo experiencia de esa manera tomaron la responsabilidad de dirigir su propio negocio.

El 73,33% de los representantes de la MYPE son de sexo femenino (Tabla 1) estos resultados coinciden con los resultados de Asencios (2016) quién muestra que el 68,75% son representados por el sexo femenino, así mismo coinciden con los resultados de Pimentel (2015) quién muestra en su investigación que el 68,18% de los gerentes son del sexo femenino. Esto da a conocer que la MYPE del rubro confección de prendas de vestir son representados generalmente por mujeres, la cual demuestra que las mujeres se capacitaron y tomaron cursos de corte y confección de prendas de vestir de esa manera fueron perfeccionando llegando especializarse en estos rubros para luego tomar la decisión de abrir su taller llegando a ser representantes legales de su propio negocio, esto se debe también a que las

mujeres con su delicadeza y atención hacen que su desempeño sea más eficiente.

La distribución según el grado de instrucción nos da a conocer que el 60% de los representantes cursaron el nivel superior no universitario (Tabla 1), estas deducciones obtenidos concuerdan con los datos derivados por Roque (2015) quién manifiesta que el 58,33% cursaron el nivel superior no universitario; sin embargo, no concuerdan con Silva (2016) quién menciona que el 56,25% tienen estudios de educación secundaria. Por lo que estos resultados demuestran que los representantes de las MYPE del rubro confección tienen el nivel de instrucción superior no universitario. Esto demuestra que para ser emprendedores de estos rubros no se necesitaron tener estudios universitarios por lo que se propusieron y especializaron en este oficio.

Con respecto a los representantes el 60% manifiestan que permanecen en el cargo de 4 a 6 años (Tabla 1), estos datos coinciden con la investigación de Navarrete (2015) quién muestra los resultados que consiguió en su estudio que el 61% llevan laborando en el mismo cargo de estos negocios de 3 a 6 años. Mediante estos resultados encontrados demuestra la estabilidad que poseen al permanecer en el cargo durante buen tiempo en estos negocios, por lo que se puede deducir que ellos manejan estrategias y tienen mucha experiencia en el rubro puesto que muchos de los representantes son los mismos propietarios de estos negocios por lo que su permanecía en el cargo es más razonable y entendible.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Del 60% de los gerentes encuestados manifiestan que permanecen en el mercado hace 4 a 6 años (Tabla 2), estos resultados coinciden con los datos obtenidos de la

investigación de Castillo (2016) quién nos da a conocer que el 64% de la MYPES permanecen en el mercado de 4 a 6 años, el cual muestra que llevan pocos años desarrollándose en el mercado. Mediante esta comparación se puede deducir que la permanencia del negocio en el rubro se encuentra en un intervalo de 4 a 6 años, por lo que se observa que la mayoría de las micro y pequeñas empresas en nuestro país no tienen un periodo largo puesto que llevan pocos años en el mercado, esto puede ser un indicador que existe cierta deficiencia en la forma que son dirigidos.

El 100% de los gerentes encuestados afirman que cuentan con un total de trabajadores de 1 a 5 (Tabla 2) estos datos contrastan con los resultados de Callalli (2015) quién en su investigación muestra que el 45,5% cuenta de 5 a 10 trabajadores. Estos resultados demuestran que en estas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir cuentan con número de trabajadores de acuerdo al tamaño de estos negocios como se puede observar en los datos, es decir si una empresa es grande y lleva años en el mercado es reconocido por su prestigio ellos llegan a contar mayor número de trabajadores, esto porque producen en gran cantidad las prendas de vestir. Mientras que en el distrito de Huaraz se observa que estas empresas son pequeñas por lo que generalmente cuentan con pocos colaboradores.

Del 76,67% de los gerentes encuestados manifestaron que tienen como objetivo principal la creación de su empresa para generar ganancias (Tabla 2) estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Castillo (2015) quién afirma que el 64% de las empresas abrieron sus puertas al mercado con el fin de generar ganancia. Esto demuestra que los representantes de estas micro y pequeñas empresas de rubro

confección emprenden un negocio generalmente con la finalidad de obtener ganancia, esto se explica porque hoy en día el desempleo es mucho mas alto que años anteriores, por lo que la mayoría optan por emprender un negocio.

Referente a la línea de investigación de Gestión de calidad

Del 60% de los representantes encuestados se observa que algunas veces identifican los problemas que pueden suscitar dentro de la empresa (Tabla 3), por lo que este resultado coincide con los datos logrados por Barrios (2015) quién afirma mediante su investigación que el 36% de los gerentes identifican problemas de gestión de calidad. Mediante la comparación de resultados se puede demostrar que los gerentes tienen la capacidad porque siempre identifican los problemas de calidad que van suscitando dentro de la empresa.

De acuerdo a Borrego (2009) menciona que para plasmar las posibles soluciones se debe tener en cuenta la frecuencia y de qué manera se da los problemas de calidad que afecta al cliente para ello se debe tomar precauciones porque esto generaría un costo para subsanar. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría 60,00% de los gerentes identifican los problemas de calidad que pasa en la empresa. Por lo tanto, al identificar a tiempo estos problemas serían de gran ayuda puesto que se tendría la ventaja de hacerle frente al problema y de esta manera los representantes pueden tomar todas las precauciones para evitar que sucede lo mismo en el futuro.

Referente a las variables de selección de personal

Según los resultados de la encuesta ejecutada se puede observar que el 50% de los gerentes identifican algunas veces el perfil del candidato (Tabla 4), estos resultados

concuerdan con la investigación de Gómez (2005) quién muestra en sus resultados que el 50% de los representantes identifican el perfil del candidato y están en total acuerdo de identificar las características para el puesto a ocupar al momento de identificar la necesidad de selección. Por tal razón se puede deducir que en la actualidad los gerentes algunas veces logran es identificar las características y cualidades que pueden poseer el posible candidato para el puesto que necesita ser cubierto. Según Montés y Gonzáles (2006) esta necesidad de identificar el perfil del candidato se hace cada vez más evidente por los representantes puesto que sería un factor importante para solicitar un personal para un puesto, por ello es recomendable primero que los encargados de hacer las contrataciones identifiquen el perfil para el vacante que estas disponible el cual significaría el éxito de la empresa. Por ello estos resultados coinciden con los propuestos por el autor ya que en el estudio se puede ver que la mayoría 50,00% los gerentes identifican el perfil del candidato antes de realizar el reclutamiento. Por lo tanto, identificar el perfil del candidato que se requiere para ocupar el puesto se estaría ahorrando un gran trabajo y tiempo puesto que ya se sabe los requisitos exactos que debe cumplir el aspirante al puesto.

El 56,67% de los gerentes encuestados manifestaron que algunas veces realizan el reclutamiento por diferentes medios mostrando datos atractivos para los candidatos que aspiran al puesto (Tabla 4), la cual concuerda con la investigación de Camargo (2015) ya que en base a los resultados podemos observar que el 72% de los gerentes realizan reclutamiento interno y externo mediante varios medios de comunicación en algunas ocasiones el reclutamiento lo hacen mediante recomendaciones. Por tal sentido se puede demostrar que los gerentes de estas empresas aplican el

reclutamiento, sin embargo, la mayor proporción es la recomendación, por lo que muestra que es imparcial el proceso de selección para los demás aspirantes al puesto. Según menciona Chiavenato (2007) en su libro selección de personal, el reclutamiento es uno de los procesos mediante el cual buscar conseguir un candidato que cumple los requisitos para ello se hace uso de diversos medios de comunicación y como resultado consiguen candidatos dispuestos a competir y quedarse en el puesto. Estos resultados concuerdan por la teoría propuesta por el autor ya que la gran mayoría 56,67% de los representantes realizan el proceso de reclutamiento empleando los distintos medios. Por lo tanto, al realizar este paso importante se atrae al talento humano preparado que está dispuesto asumir cualquier reto que se presenta.

Según los resultados de la encuesta ejecutada se puede observar que el 56,67% de los gerentes algunas veces reciben los curriculums vitae de los postulantes (Tabla 4), estos resultados no concuerdan con los datos obtenidos de Callalli (2015) quién menciona que el 62,50% de las empresas nunca reciben el curriculum vitae de los aspirantes al puesto. Mediante estos resultados se entiende que no todos los encargados del micro y pequeñas empresas del rubro confección de prendas de vestir solicitan los curriculums vitae a los candidatos que se presentan a su negocio. Para la preselección Montés y Gonzáles (2006) hace mención que los candidatos presentan a las empresas sus respectivos curriculums con sus datos y referencias detallados, esta investigación deja en evidencia que la mayoría de los encargados de seleccionar el personal no se está cumpliendo con el proceso adecuado puesto que no siempre piden la referencia a través de su curriculum vitae al candidato.

El 56,67% de los representantes algunas veces buscan que los candidatos se presenten por su propia iniciativa con sus respectivos curriculums vitae (Tabla 4) estos resultados no contrastan con los datos obtenidos de Rodrigo (2012) ya que el 56,25% de los gerentes realizan iniciativas de que los candidatos se presenten con su curriculums vitae por haber sido requerido en el anuncio. Estas comparaciones nos muestran que los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir, solo una pequeña cantidad hacen que se presenten con su hoja de vida por su propia iniciativa mientras que otra mitad de los gerentes no tiene la iniciativa de que se presenten preparados con sus respectivas hojas de vida. De acuerdo a Montés y Gonzáles (2006) existen empresas que dejan a criterio del candidato de presentar o no su curriculums al momento de presentarse en busca de un vacante, por ello muchas veces el postulante se presenta con su hoja de vida. Estos resultados coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría 56,67% de los candidatos llevan consigo por su propia iniciativa su curriculums vitae. Por lo tanto, hacen bien al dejar que el mismo candidato se presente preparado.

El 50,00% de los gerentes encuestados afirmaron que realizan pruebas psicológicas (Tabla 4) estos datos no concuerdan con los resultados obtenidos por Asencios (2016) quien muestra que el 81,25% de los gerentes nunca realizan las pruebas psicológicas. Estos resultados demuestran que no todos los gerentes realizan las pruebas de la misma manera en sus negocios. De acuerdo a lo manifestado por Montés y Gonzáles (2006) en su libro la búsqueda del candidato adecuado las

pruebas psicológicas son importantes puesto que es un medio que da conocer la conducta de la persona. Los resultados no coinciden con los propuestos por el autor porque la mayoría de los representantes solo algunas veces realizan este tipo de prueba. Por lo tanto, al no realizar estas pruebas están incumpliendo con el proceso de selección ya que se está obviando algunos pasos.

En los resultados de las encuestas se observa que el 56,67% de los representantes manifiesta que algunas veces realiza pruebas de conocimientos para ver su capacidad (Tabla 4) sin embargo no coincide con los resultados obtenidos por Silva (2016) quien en su investigación demuestra que el 62,50% de los gerentes siempre realiza las pruebas de conocimiento para conocer su capacidad cognitiva. Mediante esta comparación se deduce que los encargados de las MYPES no aplican las pruebas de conocimiento de la misma manera ya que esto queda al descubierto por la gran diferencia que existe entre ambos resultados analizados. Las pruebas de selección según Montés y Gonzáles (2006) menciona que esta fase es impredecible aplicar al candidato puesto que esto demostraste y definiría la capacidad que tiene el aspirante, mediante ello se puede ir viendo la posibilidad de contratar, esta teoría es cumplida y puesto en práctica por la gran mayoría de los representantes 56,67% ya que algunas veces optan por realizar la prueba de conocimiento con el fin de conocer en qué situación se encuentra el candidato. Por lo tanto, al realizar este tipo de prueba podría ayudar al gerente ir conociendo las cualidades y capacidades que posee el candidato.

El 53,33% de los gerentes del rubro confección de prendas de vestir manifiesta que algunas veces crea un clima de confianza hacia los entrevistados (Tabla 4) estos

datos no coinciden con los resultados de Asencios (2016) quién en su resultado nos da a conocer que el 81,25% muestra que nunca durante una entrevista crea el clima de confianza. Mediante estos resultados queda al descubierto que las micro y pequeñas empresas no inspiran confianza a los postulantes al momento de realizar una entrevista. Según Chiavenato (2007) es importante crear un clima de confianza al momento de realizar la entrevista al candidato que se presenta esto con la finalidad de hacer sentir lo más cómodo posible ya que esto ayudaría a desenvolverse con naturalidad al entrevistado. Los resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor ya que el 53,33% de los gerentes crean un clima de confianza. Por lo tanto, la persona que es entrevistado podría soltarse y responder las interrogantes con naturalidad.

De acuerdo a los datos obtenidos de los gerentes el 46,67% manifiestan que algunas veces las preguntas están bien formuladas (Tabla 4) estos resultados obtenidos no concuerdan con la investigación de Asencios (2016) quién muestra que el 68,75% de los gerentes siempre están bien formuladas, son claras y entendibles. Estos datos dejan al descubierto que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir, en el distrito de Huaraz, 2016 al momento de realizar una entrevista al postulante realizan preguntas claras y entendibles. Según menciona Chiavenato (2007) las preguntas de las entrevistas deben estar planteadas y bien formuladas para facilitar las respuestas ya que esta fase es de suma importancia porque aquí se definirá si el candidato es o no contratado para el puesto ofertado. Estos resultados no coinciden con los propuestos por el autor, uno de los factores también que el 46,67% de los gerentes no realizar la entrevista a los candidatos.

Respecto a las contrataciones el 56,67% de los gerentes de las organizaciones toman

la decisión de contratar de acuerdo a todos los procesos (Tabla 4) esto contrasta con los datos obtenidos por Gonzáles (2016) afirma que el 65,96% de los gerentes encuestados no consideran específicamente los procesos de la selección para la contratación del personal. Estos resultados demuestran que los gerentes de las MYPES no siguen el proceso adecuado de la selección de personal, ya que solo algunos aspectos de los requisitos toman en cuenta para contratar al candidato aspirante al puesto. Según hace mención Chiavenato (2011) las empresas para ser exitosas y contar con talento humano calificado se deben hacer el proceso de selección de personal y mediante ello recién tomar la decisión de contratar al aspirante al puesto, estos resultados conseguidos por la investigación dejan en evidencia que no todas las micro y pequeñas empresas de estos rubros realizan todo el proceso de selección 56,67% respondieron que si toman la decisión de acuerdo al proceso y previa evaluación. Por lo tanto, al seguir los pasos del proceso se puede llegar a contratar a un talento altamente calificado y este puede contribuir bastante con el éxito de la empresa.

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta se puede observar que el 46,67% algunas veces realiza un contrato por un determinado tiempo que pueden laborar (Tabla 4) este resultado no coincide con los resultados de Asencios (2016) muestra que el 87,50% manifiesta que siempre cumplen con acordar los contratos por un determinado tiempo. Mediante esta comparación se puede apreciar que estas MYPES un pequeño porcentaje no realizan el contrato por un determinado tiempo, sin embargo, la gran mayoría si realiza el contrato por un determinado lapso de tiempo. Según Chiavenato (2007) este proceso es una técnica que busca contratar un personal adecuado para el puesto correcto en el momento oportuno, la

contratación y acogida es uno de las faces importantes puesto que aquí se determinan luego de la contratación los horarios, remuneraciones y el contrato por un determinado tiempo. Estos resultados obtenidos coinciden con los propuestos por el autor. Por lo tanto, esta técnica podría dar resultados porque el personal seleccionado puede contribuir con el crecimiento y desarrollo de la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los gerentes se observa que el 56,67%, informan algunas veces sobre los horarios y actividades que realizarán (Tabla 4) la cual contrasta con los resultados de Asencios (2016) muestra que el 68,75% siempre cumplen en asignar las horas establecidas en el contrato a los trabajadores que se incorporan. De acuerdo a la comparación del resultado indica que los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro confección de prendas de vestir informan al trabajador que se incorpora a la empresa sobre el horario y función que cumplirá en estos negocios. De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2007) el proceso de selección de personal el empleador tiene la obligación de comunicar, informar a detalle y hacer cumplir los horarios que se le asigna en el contrato. El 56,67% de los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor porque la mayoría algunas veces informan al trabajador que se está incorporando sobre sus horarios de trabajo.

Con respecto a la organización al momento de la contrata solo el 50% de los gerentes algunas veces cumplen con los beneficios laborales de acuerdo a ley (Tabla 4), estas deducciones contrastan con los datos obtenidos por Asencios (2016) quién exhibe que el 62,25% nunca otorgan los beneficios, así mismo contrasta con los datos de Gary (2001) menciona que no se cumple correctamente con asignar los

beneficios a los trabajadores incluso en fechas especiales. Estos datos dejan en evidencia que existen empresas de las micro y pequeñas empresas del rubro confección de prendas de vestir que no cumplen en otorgar beneficios al personal de acuerdo a ley generando conflictos y disconformidad. De acuerdo a lo manifestado por Montés y Gonzáles (2006) el proceso de selección de personal las empresas tienen la obligación de cumplir con asignar todos los beneficios laborales que corresponde al trabajador esto con el fin de hacer velar los derechos y beneficios que tiene un trabajador por lo que es deber del empleador otorgar dichos beneficios. Estos resultados demuestran que solo el 50% algunas veces cumplen con sus obligaciones, el cual no coincide con la teoría propuesta por el autor. Por lo tanto, se puede deducir que el micro y la pequeña empresa de estos rubros contribuyen a que el personal trabaje desmotivado y no brinde una adecuada atención al cliente.

Con respecto a los salarios de los trabajadores se puede observar que el 53,33% de los gerentes encuestados afirmaron que algunas veces cumplen con asignar la remuneración de acuerdo a lo establecido a ley (Tabla 4) estos datos contrastan con los resultados de Gonzáles (2016) quién manifiesta que el 66,96% de los representantes nunca cumplen con asignar la remuneración de acuerdo al contrato suscrito y el puesto asignado. Esta comparación demuestra que la gran mayoría de las MYPES de rubro confección no cumplen con asignar una remuneración justa y al no cumplir con estos requisitos estos negocios hacen que sus colaboradores se limiten. De acuerdo a lo manifestado por Montés y Gonzáles (2006) los gerentes deben cumplir con asignar la remuneración de acuerdo a lo establecido por la ley para que así el trabajador se sienta motivado y con ganas de trabajar. Estos resultados 53,33% obtenidos no coinciden con los propuestos por el autor ya que

se evidencia que los representantes de estas MYPES no cumplen con asignar el salario mínimo.

VI. Conclusiones

La gestión de calidad articulada con el proceso de selección de personal nos muestra que la minoría de los representantes están aplicando correctamente el proceso de selección en estos rubros de confección de prendas de vestir, lo expuesto es por qué la gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro creen que aplican algunas veces las dimensiones de la gestión de calidad mediante las 4 etapas relacionada con el proceso de selección de personal, finalmente estos resultados obtenidos mediante la encuesta están orientadas para que se tome en cuenta las decisiones objetivas por parte de los representantes de estas micro y pequeñas empresas en función a las estrategias y procesos esto con el fin de lograr aplicar las técnicas y pasos de una manera correcta y así aprovechar la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal.

- Generalmente los representantes de estos rubros son los mismos dueños quienes son mujeres mayores de 31 a 41 años que cursaron el nivel superior no universitario, las cuales tienen a cargo de 1 a 5 trabajadores no familiares. Estas características son por qué las mujeres con el transcurso de los años se capacitaron y fueron adquiriendo experiencia en estos rubros y así logrando asumir la gerencia de su propio negocio, esta información sobre las características de los representantes se orienta para que los gerentes de estas micro y pequeñas empresas tengan en cuenta y así puedan tomar medidas preventivas frente a las circunstancias que pueden suscitar en el

futuro, por ello estas características que van marcando el estilo y se identifican puede servir como una referencia para estos rubros.

- La mayoría de las micro y pequeñas empresas relativamente llevan en el mercado alrededor de 4 a 6 años, las cuales se dedican a brindar servicio con el afán de generar ganancias y la mayor parte están constituidas como E.I.R.L. Estas características son por qué las empresas de este rubro por su naturaleza en el distrito de Huaraz son pequeñas, la cual obliga a los gerentes contar con muy pocos trabajadores, esto se debe a que también los ingresos son mínimos, esta información de las características de las MYPES está orientado para que se dé a conocer los factores competitivos de estos rubros y así poder conocer las cualidades que tienen frente a la competencia.
- Los encargados de estas micro y pequeñas empresas rubro confección de prendas de vestir en su mayoría solo algunas veces identifican problemas de gestión de calidad, las cuales son analizados para luego plantear soluciones, así mismo algunas veces los gerentes asigna funciones a sus colaboradores para efectuar los cambios planificados ya que siempre buscan mejorar de acuerdo a los resultados; todo esto ocurre por qué los representantes de estos rubros se esfuerzan por mejorar la gestión de calidad, ya que tratan de brindar un servicio de calidad y así satisfacer las necesidades del cliente. Todos los resultados obtenidos respecto a la gestión de calidad están orientados para que las personas encargadas de su funcionamiento se enfoquen más y de esa manera mejoren la calidad y aplique la línea de investigación para así alcanzar sus objetivos porque hasta el momento se

encuentran en proceso.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro confección de prendas de vestir algunas veces identifican el perfil del candidato de acuerdo a las necesidades de la organización, así mismo la mayoría relativamente de los gerentes realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva del candidato de esa manera tomar una decisión de contratar o no al candidato que aspira al puesto, cabe mencionar que los gerentes no siempre cumplen con asignar la remuneración justa de acuerdo a ley; todo esto ocurre por qué buscan cubrir un puesto con un personal capacitado que cumpla con los requisitos que solicita la empresa esto con el fin de brindar un servicio de calidad. Los resultados obtenidos sobre el proceso de selección de personal están orientados para que los representantes tomen en cuenta la importancia de seguir los pasos de selección ya que actualmente estas organizaciones contratan personas que no están preparados para el cargo.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro confección deben realizar la correcta gestión de calidad articulado con el proceso de selección de personal, puesto que al aplicar las técnicas y pasos de una manera correcta puede dar buenos resultados logrando contratar al talento humano calificado y capacitado que esté dispuesto a contribuir con el desarrollo y el éxito de la empresa, a la vez se daría buena atención al cliente brindando servicios de calidad.

- Para emprender un negocio de este rubro pueden empezar incursionar mujeres mayores de 31 años quienes pueden tener estudios superiores no universitarios ya que pueden llegar a especializarse en estos rubros, a la vez capacitarse sobre el emprendimiento para que de esa manera puedan aportar grandes ideas sobre el manejo de su negocio y llegar a ser competitivos en el mercado, para ello también es importante tener en cuenta que contraten un personal que no sea de su entorno familiar ya que muchas veces esto hace que la familia toma distancia a causa de un mal entendimiento.
- Para que su organización se desarrolle adecuadamente sería recomendable evaluar la posibilidad de cambiarse de persona natural a ser persona jurídica esto con la finalidad de acceder a los préstamos financieros de una cantidad moderada y de esa manera trabajar permanente con las entidades financieras logrando la ampliación y crecimiento de la empresa, así mismo como representantes legales de estos negocios deben dar prioridades en crear estrategias puesto que esto sería la fuente principal de generar ganancias

para ello deben tener en cuenta que hoy en día existe gran cantidad de competencias por lo que es importante estar innovando constantemente.

- Para lograr que las micro y pequeña empresa brinde servicios de calidad sería recomendable que el representante deben ir mejorando la gestión de calidad involucrando a toda la organización empezando del proveedor hasta llegar a cliente, para ello es necesario el monitoreo permanente de esa forma identificar algún tipo de problema que puede surgir, el cual puede ayudar analizar los motivos del problema de esa manera dar solución y mejorar en algunos aspectos que puede estar afectando a la MYPES, así mismo puedo recomendar para evitar que surjan los mismos problemas en el futuro los gerentes deben tomar precaución estratégicamente compartiendo las nuevas ideas que surgieron a raíz del problema con nuevos trabajadores y así evitar cometer los mismos errores.

- Se puede recomendar a los representantes seguir los pasos del proceso de selección de personal porque mediante esta herramienta podrían contratar un personal idóneo para el puesto, para ello los gerentes deben primeramente identificar el perfil del candidato para el puesto a cubrir, posterior a ello realizar el reclutamiento a través de los medios de comunicación, afiches y volantes donde se detalla la disponibilidad de una vacante a cubrir, de esa manera podrían empezar evaluar la capacidad que posee el aspirante para luego contratar al candidato más adecuado que cumple con las características requeridas, una vez contratado un personal es importante que se le asigne un salario y los beneficios correspondientes de

acuerdo a ley, puesto que es un factor importante para que el trabajador se sienta a gusto al recibir un trato justo, porque ahora los trabajadores buscan MYPES que los valore y sepa recompensar no solo a través de salario, puede ser mediante reconocimiento personal por el aporte que contribuye al desarrollo y crecimiento de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Alvarez, M. (2015). *Las Micro y Pequeñas Empresas del. Argentina*. Recuperado el 13 de 06 de 2017, de https://www.giz-cepal.cl/files/Manual_Micro_Pequenha_Mediana_Empresa_TIC_politicas_publicas.pdf
- Álvaro, J. A. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos* (2° ed.). Universitat Jaume.
- Andina. (12 de 10 de 2018). Produce reconoce a mypes de Gamarra por su innovación textil. *Andina, agencia peruana de noticias*. Recuperado el 16 de 10 de 2018, de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-reconoce-a-mypes-gamarra-su-innovacion-textil-636690.aspx>
- Asencios, 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 del Huaraz, año 2016*. Huaraz, Lima.
- Barraza, B. S. (2006). *Las Mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria*. Lima. Recuperado el 16 de 06 de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Bilbaoactual. (22 de Octubre de 2015). Bizkarra recibe el Premio a la Trayectoria en el Comercio Vasco 2015 - See more at: <http://www.bilbaoactual.com/bizkarra-recibe-el-premio-a-la-trayectoria-en-el-comercio-vasco-2015/#sthash.UyBgH3li.dpuf>. *Bilbaoactual*. Obtenido de <http://www.bilbaoactual.com/bizkarra-recibe-el-premio-a-la-trayectoria-en-el-comercio-vasco-2015/>
- Borrego, D. (2009). *Herramientas para la mejora continua. Ciclo de Deming* (1° ed.). España: Diaz Santos S.A. Obtenido de <http://www.articuloz.com/coaching-empresarial-articulos/la-efectividad-del-ciclo-de-deming-3691353.html>
- Cadena C, V. M. (2014). *la importancia del procesos de selección de personal y vinculación de las empresas en Bogotá*. Bogotá D.C. Recuperado el 12 de 08 de 2018, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%20tesis.pdf;jsessionid=6F951F0E1E9E47030A98F441923C43ED?sequence=1>
- Callalli, 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 tejidos para incrementar la productividad. Lima, Perú.

- Camison C, S. C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (PEARSON EDUCACIÓN, S. A ed.). (A. Cañizal, Ed.) Madrid: Elena Bazaco. Recuperado el 25 de 05 de 2017
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento HUmano* (Tercera edición ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chimbotenlinea. (18 de Diciembre de 2014). Panaderías multadas por preparar panetones en condiciones insalubres . *chimbotenlinea.com*. Obtenido de <http://chimbotenlinea.com/18/12/2014/chimbote-panaderias-multadas-por-preparar-panetones-en-condiciones-insalubres>
- Confidencial, E. (12 de 04 de 2012). Equivocaciones que deben evitarse. Equivocaciones que deben evitarse. *El confidencial*. Recuperado el 20 de 05 de 2017, de http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-12-04/los-nueve-errores-mas-frecuentes-en-las-entrevistas-de-trabajo_205156/
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente* (1° ed.). España: Ideas propias.
- Crecemype. (2014). Cuáles son los beneficios de las BPMG. *www.crecemype.pe*. Obtenido de <http://www.crecemype.pe/portal/index.php/beneficios-de-las-bpmg>
- Denton, D. K. (1989). *Calidad en el servicio a los clientes. Madrid* (1° ed.). (D. d. Santos, Ed.) España: Ideas propias.
- Durán, U. M. (1992). *Gestión de calidad*. (Díaz de Santos, Ed.) Madrid: S.A. Recuperado el 05 de Junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=definiciones+sobre+la+gestion+de+calidad&hl>
- Elcomercio. (08 de Septiembre de 2015). OIT: mypes son las mayores generadoras de empleo en la región. *El comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318>
- Eltribuno. (18 de Junio de 2012). Norma de calidad para la gastronomía. *El Tribuno*. Obtenido de <http://www.tribuno.info/norma-calidad-la-gastronomia-171372>

- Foncodes, F. d. (2018). *MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional. MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional*. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de [imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional](#)
- Galves Medina, L. A. (2014). *Implementacion de la gestion de la calidad*. New Yourk.
- Gómez, N. y. (2005). *Análisis de los procedimientos de reclutamiento y seleccion de personal en la gerencia de recursos humanos en la empresa edil internacional Maturín - Venezuela*. Venezuela. Recuperado el 12 de 08 de 2018, de http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1798/2/TESIS-658.311_G582a_01.pdf
- Guillermo, A. (2011). *Gestion de la calidad en el modelo keynesiano*. Lima: Crea Mental.
- Gutierrez, H. (2010). (S. d. C.V., Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana .
- Huaraz noticias. (21 de noviembre de 2014). Independencia "Operativos a Hornos y Panaderías". *Huaraz Noticias*. Obtenido de <http://www.huaraznoticias.com/locales/independencia-operativos-a-hornos-y-panaderias>
- Infocalidad. (08 de Enero de 2014). La importancia de la calidad integral. *infocalidad*. Obtenido de <http://www.infocalidad.net/archives/opinion/la-importancia-de-la-calidad-integral>
- La Prensa. (11 de Julio de 2013). En las MYPES del Perú falta mano de obra calificada. Obtenido de <http://laprensa.peru.com/economia/noticia-panaderias-peru-falta-mano-obra-calificada-9683>
- Ley N° 30056. (1 de julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *LEY N° 30056*. Lima, Lima, Peru: Congreso de la República.
- Mendoza, J. L. (2006). *Textiles, confecciones definiciones*. Recuperado el 8 de 09 de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/viewFile/9283/8103>
- Montes A, M. J., & Gonzáles Rodríguez, P. (2006). *Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado* (1° ed.). (Virgo, Ed.) España: Ideas propias S.L. .
- Noticias24. (01 de Diciembre de 2014). Inauguran el Primer Congreso de Gestión

de la Calidad del sector petrolero en Porlamar. *NOTICIAS24*, pág. 1. Obtenido de <http://www.noticias24.com/venezuela/noticia/265922/inauguran-el-primer-congreso-de-gestion-de-la-calidad-del-sector-petrolero-en-porlamar/>

- Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistemas de gestión de calidad, Teoría y prácticas bajo la norma ISO* (1ª edición ed.). Bogotá, Colombia, Bogotá, Colombia: ECOE.de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilwPuou7XcAhVnoFkKHXMObYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=true>
- Palomino L. y Soares, A. (2012). “Aplicación de herramientas de lean manufacturing en las líneas de envasado de una planta envasadora de lubricantes”.
- Pérez, P., y Múnera, y. F. (2007). *Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad* (1º ed.). Colombia: universitarias.
- Pimentel, M. S. (2015). *Caracterización de la capacitación en técnicas de venta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutiques) del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad* (3º edición ed.). (P. E. Vázquez, Ed.) México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Quispe, M. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Lima.
- República, L. (19 de 07 de 2018). La República. *El 59% de mypes tendría problemas para contratar personal calificado*, pág. 1. Recuperado el 10 de 08 de 2018, de <https://larepublica.pe/economia/1281625-produce-59-mypes-problemas-contratar-personal-calificado>
- Roque, S. D. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector textil- rubro confección de prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de San Román, periodo 2013 - 2014*. Juliaca - Perú.
- Santiago, S. A. (2015). *Sector textil y confecciones*. Oficina General del Sistema de Bibliotecas Y Biblioteca Central de la UNMSM. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/sanchez_ay/cap1.pdf

- Sevillano, T. M. (2015). *Las mypes* de http://aempresarial.com/web/revitem/4_17969_74866.pdf
- Sousa, C. (27 de Octubre de 2015). Servicios legales y las normas de gestión de calidad. *La estrella de Panamá*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/servicios-legales-normas-gestion-calidad/23900306>
- Sunat. (2015). Características de la micro y pequeñas empresas, recuperado de: *SUNAT*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Sunat. (2016). *Las micro y pequeñas empresad*. Perú- Lima. Recuperado el 13 de 05 de 2018, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Universia. (24 de 06 de 2011). La tierra de las MYPES. *Universia Perú*. Recuperado el 13 de 06 de 2017, de <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>
- Vela, L. (4 de junio de 2007). *Monografías*. Recuperado el 12 de julio de 2013, de http://www.monografias.com/usuario/perfiles/lindon_vela_melendez/monografias

ANEXOS

Anexos N° 01: Propuesta de mejora

1. Datos generales

Código postal: 02010114103581

2. Misión

Somos una empresa enfocada a la confección de prendas de vestir cumpliendo las expectativas de nuestros clientes mediante la producción y fabricación de materiales de calidad creando para los clientes un estilo único y diferente.

3. Visión

Ser una empresa altamente competitiva en las industrias de confección de las prendas de vestir de todo tipo para damas y caballeros con una constante innovación en los diseños con productos de calidad y ser reconocido a nivel regional y nacional.

4. Objetivos empresariales

Objetivo general

Diseñar y confeccionar prendas de vestir personalizadas de alta calidad a pedido del cliente, así mismo lograr el posicionamiento y aceptación en el mercado como una empresa líder en el rubro confección.

Objetivos específicos

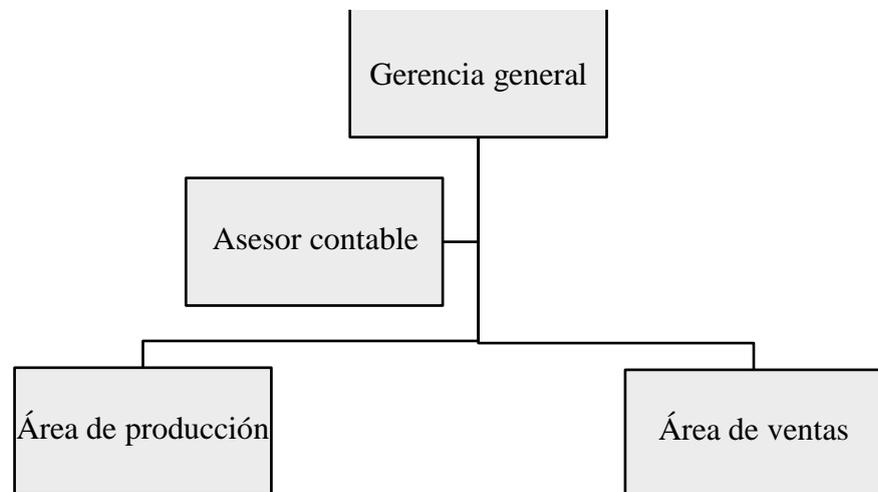
- Ser una empresa reconocida y generadora de empleos.
- Confeccionar prendas de vestir de calidad a precios accesibles.
- Establecer convenios con distintas empresas e instituciones públicas y privadas y así potenciar las ventas a nivel regional.

- Mejorar los procesos y establecer estrategias fortaleciendo los puntos clave para el crecimiento y así garantiza la calidad de los productos.

5. Productos y/o servicios

“*Confecciones y creaciones dos estilos E.I.R.L*” es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir, con permanecía en el mercado alrededor de 4 años, el servicio que brinda también es confeccionar las prendas personalizadas de acuerdo al pedido del cliente, abastece con uniformes a varias instituciones públicas y privadas. Sin embargo, esta empresa presenta problemas en varios aspectos, como en la selección de personal ya que no cuenta con un colaborador adecuado para el puesto esto a causa de que no identifica el perfil de los aspirantes.

6. Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Funciones y descripción de cargos

Gerencia general: Está conformado por la única accionista de la empresa quién viene a ser el ente máximo, así mismo toma toda la decisión que respecta al manejo del negocio.

Funciones

- Organizar, coordinar y dirigir la empresa.
- Dirigir la empresa al éxito
- Delegar funciones y capacitar al personal para el uso y manejo de las máquinas y la atención al cliente.
- Realizar convenios con las instituciones públicas y privadas.
- Resolver posibles problemas que pueden suscitar dentro de la empresa.
- Programas pagos del personal.
- Realizar el pronóstico de ventas mensuales y anuales.

Asesor contable

- Registrar y llevar los libros contables
- Verificar las boletas y facturas
- Analizar, clasificar y archivar los documentos contables
- Declarar los impuestos de manera oportuna a la SUNAT
- Elaborar planillas de remuneración, CTS y otros que corresponda al personal.

Área de producción: Esta área tiene como objetivo principal la transformación de los recursos e insumos con las que cuenta la empresa en producto terminado.

- Crear y confeccionar las prendas según el diseño y modelos
- Realizar compra de insumos y materiales
- Planificar y controlar la producción de acuerdo a la demanda que existe.
- Mantener las máquinas de confección en óptimas condiciones y así garantizar el tiempo de entrega a tiempo.
- Hacer cumplir los estándares de calidad de los productos terminados
- Almacenar los productos terminados.

Área de ventas

- Atención al cliente
- Establecer el pronóstico de la veta diaria, mensual y anual.
- Conocer bien los productos que vende (Características, textura, precio)
- Realizar campañas publicitarias en diferentes medios de comunicación
- Controlar el inventario.

7. Diagnostico general

<div style="text-align: center;"> FACTOR INTERNO FACTOR EXTERNO </div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. Infraestructura propia F2. Talento Humano altamente capacitado F3. Productos de calidad a precios flexibles F4. Maquinas modernas
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO / MAXI – MAXI / OFENSIVA	ESTRATEGIAS DO / MINI – MAXI / REORIENTACIÓN
O1. Hacer convenios con instituciones públicas y privadas, así mismo formar alianzas estrategias con boutique que se dedican a la venta de prendas de vestir. O2. Excelente atención al cliente O3. Brindar servicio completo como estampados y bordados personalizados O4. Ampliar la red de distribución	F2-O2-O1-O3. Seguir capacitando e implementando nuevas estrategias para hacer convenios con las instituciones aprovechando la excelente atención al cliente brindando el servicio completo y personalizado. O4-F2-F4-F1-F3. A ampliar la red de distribución haciendo uso del marketing digital aprovechando que se tiene maquinarias modernas e infraestructura propia.	D2-D3-O1-D4-O3. Desarrollar una estrategia para ampliar la distribución mediante la publicidad ya que se realizar convenios dando a conocer que se brinda servicio personalizados a pedido. D4-O4-O2-D1. Aprovechar la excelente atención para potenciar la venta en mayor cantidad mediante promociones.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA / MAXI – MINI / DEFENSIVA	ESTRATEGIAS DA / MINI – MINI / SUPERVIVENCIA
A1. La competencia A2. Importación de prendas de vestir a precios bajos A3. La tendencia	F3-A1-F2-F1-A2. Al contar con personal capacitado y productos de calidad tienen la posibilidad de seguir desarrollando frente a la competencia sin ningún problema. F3-A2-A3-F4. Al ofrecer productos de calidad a precios flexibles no corre el riesgo que se quede con productos en stock a causa de la tendencia.	D4- D3-D1-A3-A2. Potenciar las ventas creando estrategias para conseguir nuevos clientes y proveedores que ofrecen materia prima a bajos precios. D2-D2-A1. Asignar un presupuesto para la confeccionar prendas en grandes cantidades y así distribuir en diferentes departamentos donde no llega la competencia.

Fuente: Elaboración propia

8. Indicadores de una buena gestión

- Nivel de ventas: Estas micro y pequeña empresa tiene venta muy bajos debido a que no es tan conocido en el mercado a nivel regional y local por lo que las ventas generalmente son montos pequeños y a pedidos, lo que se debe hacer es aplica estrategias de publicidad para así llegar a más personas. Así mismo para seguir expandiéndose es importante que realiza alianzas estratégicas con boutiques que se dedican a la venta de ropas de esa manera poder seguir creciendo frente al mercado.
- Posicionamiento frente a la competencia: En esta MYPE se enfocará en aplicar estrategias para desarrollarse y marcar la diferencia frente a la competencia, para ello es de suma importancia que aplique la gestión de calidad articulada con la selección de personal puesto que si hace el uso adecuado de estas estrategias podría marcar la diferencia de la competencia en varios aspectos como la calidad de la atención al cliente y productos de calidad.
- Rentabilidad la empresa: La rentabilidad de esta MYPE se ira evaluado de manera mensual y anual para que de esa manera pueda conocer su nivel de ingreso y egresos esto con la finalidad de que el representante tenga claro en que se necesita invertir y en que no, ya que se ve que muchas micro y pequeñas empresas que invierten en su negocio más de lo necesario en cosas que no producen y al final se dan cuenta que la rentabilidad de su negocio no está dando resultados como se fue planeando en un inicio.

9. Problemas

- **Inadecuado manejo de materiales:** En esta MYPE generalmente el desperdicio que se genera con los materiales es bastante eso puede ser también por parte del personal que no es concientizado por el empleador de cuán importante es el uso adecuado de los recursos de la empresa y de qué manera esto puede afectar con el desarrollo empresarial.
- **Rotación y ausentismo del personal:** En este tipo de MYPES se pudo observar que la rotación de personal es muy alta, eso a causa que en muchas oportunidades el empleador no brinda los beneficios correspondientes a su colaborador por lo que estos optan por ausentarse o simplemente buscar otro empleo.
- **Rotación externa:** Cambiar siempre de proveedor en cada momento puede ser un gran problema, por ello siempre es bueno buscar un proveedor que te garantice la calidad de sus productos, para ello es importante identificar bien al momento de elegir al proveedor puesto que será la fuente principal que abastece de insumos garantizando la adquisición de materiales de calidad y a bajos precios.
- **Bajo interés en las capacitaciones:** Se enfocará en crear el plan de acción para asistir a las capacitaciones que brinda la cámara de comercio de Ancash, la municipalidad provincial de Huaraz sobre el emprendimiento, atención al cliente, legalización entre otros aspectos para así mejorar y seguir creciendo en el mercado.

10. Causas

Existen diversas causas en esta micro y pequeña empresa, la cual esta debilitando el buen desarrollo y funcionamiento, para ello se ha identificado las siguientes causas:

- La empresa contrata por necesidad sin tomar en cuenta los méritos que tiene el personal.
- El empleador no concientiza para el uso adecuado de los recursos, no brinda capacitación y tampoco brinda los beneficios correspondientes al personal de acuerdo a lo establecido por la ley.
- Desconocimiento por parte de los gerentes.
- Material a costos muy elevados en la provincia de Huaraz por lo que optan ir ellos mismos a Lima y traer en grandes cantidades.
- No realiza alianzas estratégicas con más instituciones públicas y primadas.
- Baja remuneración al personal.
- Inversión limitada
- No es reconocido ni a nivel local, no realiza publicidad a pesar que existen muchos medios de comunicación a precios accesibles.

11. Establecer soluciones

Estrategias

La estrategia planteada podría dar solución a esta micro y pequeña empresa puesto que mediante ello se especifica de qué manera puede lograr más ventas y un personal adecuado para el puesto.

Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un capital • Rentabilidad • Reducción de costos
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar buen servicio, satisfacer las necesidades, entregar los pedidos en el tiempo acordado, calidad, seguridad, cumplimiento, atención eficiente y precio accesible. • Realizar encuestas a los clientes para ver el nivel de satisfacción que tienen
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de contratar un personal identificar bien el perfil del puesto del que quiere cubrir, ya que esto ayudaría que el colaborador en el puesto adecuado se desarrollara de manera más eficiente. • Así mismo al personal se le debe capacitar constantemente y brindar los beneficios de acuerdo a lo establecido por la ley.
Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación constante, la rapidez, reducir desperdicios en los materiales que se usan y la mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

12. Recursos para la implementación de las estrategias

Humanos: En la actualidad es importante que la MYPE cuenten con un capital humano altamente calificado que posee habilidades, conocimientos y aptitudes del desarrollo organizacional y personal con el fin de desempeñarse en el cargo de manera eficiente y así alcanzar las metas y objetivos empresarial.

Económicos. Para alcanzar los objetivos es necesario contar con la solvencia económica para así poder desarrollar las actividades y metas que se tiene puesto que es uno de las fuentes principales para lograrlos.

Tecnológicos: Es importante el uso de las tecnologías hoy en día ya que será de vital importancia para las actividades diarias de estas micro y pequeñas empresas

Objetivos estratégicos	RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS		
	Humanos	Económicos	Requerimientos
Mejorar la situación financiera de la empresa incrementando el nivel de ingreso a través de las ventas.	Realizar convenios con instituciones y formar alianzas con empresas que se dedican a la venta de prendas de vestir.	S/. 200.00	Materiales de oficina: Papel bond, lapiceros, computadora, internet, materiales impresos, afiches.
El crecimiento económico debe ser inclusivo para proporcionar el crecimiento y así generar empleo sostenible.	Contar con un talento humano altamente capacitado	S/. 350.00	Máquina de coser, remalladoras Computadora e internet
	Reclutar personal competente	S/.350.00	Anuncios mediante radio, TV e internet
Mejorar los procesos y establecer estrategias fortaleciendo los puntos claves para el crecimiento y así garantizar la calidad de los servicios que se brindan.	Contratar un coach para que pueda brindar capacitación mensual por un determinado tiempo.	S/. 600.00	Laptops, computadoras, internet

13. Esquematizar las estrategias

Objetivos estratégicos	Objetivos específicos	Metas	Actividades	Responsable	Periodos			Presupuestos
					M	S	A	
Mejorar la situación financiera de la empresa incrementando el nivel de ingreso a través de las ventas	Reducir los gastos hasta un 5% mensual.	Reducir los gastos de producción	Mejorar los procesos de la adquisición.	Gerencia	X			S/. 150.00
	Establecer convenios con distintas empresas e instituciones públicas y privadas así incrementar las ventas hasta un 10% anual	Buscar representantes de empresas que están dispuestos comprar.	Realizar las cotizaciones detalladas.				X	
El crecimiento economía debe ser inclusivo para proporcionar el crecimiento y a la vez generar empleo sostenible.	Capacitación constante a la gerencia sobre el emprendimiento, gestión de calidad y selección de personal hasta un 10% semestral.	Adquirir nuevos conocimientos relacionados al desarrollo empresarial.	Asistir a las capacitaciones	Gerencia		X		S/. 300.00
	Incrementar la participación en el mercado a nivel local, regional y nacional hasta un 30% semestral.	Implementar la publicidad en diferentes medios de comunicación.	Emplear el marketing digital.			X		
Mejorar los procesos y establecer estrategias fortaleciendo los puntos claves para el crecimiento y así garantizar la calidad de los servicios que se brinda.	Establecer estrategias para reducir a un 50% la pérdida de los insumos y materiales.	Mejorar el nivel de desempeño del personal encargado de la producción	Realizar charlas y capacitaciones constantes.	Gerencia			X	S/. 500.00
	Potenciar mensualmente la capacidad de atención al cliente mediante capacitaciones, charlas al personal del área correspondiente.	Contar con un talento humano altamente capacitado.	Realizar los procesos adecuados de la selección de personal.		X			

Fuente: Elaboración propia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los gerentes de la MYPE del sector - industrial, rubro confección de prendas de vestir

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL - RUBRO CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2018** para obtener el título de licenciada en administración. Esta encuesta es totalmente anónima y la información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se agradece anticipadamente.

I. Generalidades

1.1. Referente a los representantes de las Mypes. 1.2. Referente a las características de las MYPES

<p>Mypes.</p> <p>1. Edad</p> <p>a) 18-30 años</p> <p>b) 31-41 años</p> <p>c) 42-54 años</p> <p>d) 55 a más años</p> <p>2. Género</p> <p>a) Masculino</p> <p>b) Femenino</p> <p>3. Grado de instrucción</p> <p>a) Sin instrucción</p> <p>b) Primaria</p> <p>c) Secundaria</p> <p>d) Superior no universitario</p> <p>e) Superior universitaria</p> <p>4. Cargo que desempeña</p> <p>a) Dueño</p> <p>b) Administrador</p> <p>5. Tiempo que desempeña en el cargo</p> <p>a) 0-3 años</p> <p>b) 4-6 años</p> <p>c) 7-10 años</p> <p>d) 11 a más años</p>	<p>6. Número de trabajadores</p> <p>a) 1 a 5 trabajadores</p> <p>b) 6 a 10 trabajadores</p> <p>c) 11 a más trabajadores</p> <p>7. Los trabajadores de su empresa son</p> <p>a) Familiares</p> <p>b) Personas no familiares</p> <p>8. Objetivo de creación de su empresa</p> <p>a) Generar ganancias</p> <p>b) Oportunidad</p> <p>c) Subsistencia</p> <p>d) Por existencia de un problema</p> <p>9. Nivel de ingreso promedio mensual</p> <p>a) De S/ 1.00 hasta S/ 51 875,00</p> <p>b) De S/ 51 875,00 a S/ 587 916,00</p> <p>c) Más de S/ 587 916,00</p> <p>10. Tipo de constitución de la micro y pequeña empresa</p> <p>a) Persona natural</p> <p>b) E.I.R.L.</p> <p>c) S.R.L.</p> <p>d) S.A.C.</p> <p>e) S.A. A</p>
--	--

INSTRUCCIONES: a continuación, presentamos 20 proposiciones, le solicitamos que marque con una (X) en la hoja de respuestas la pregunta que mejor parece a su punto de vista de acuerdo al siguiente código:

1)Nunca	2)muy pocas veces	3)Algunas veces	4) Casi siempre	5)Siempre
----------------	--------------------------	------------------------	------------------------	------------------

I. Referente a la línea de investigación de gestión de calidad

PLANIFICAR					
1. Dentro de la empresa se identifican los problemas de gestión de calidad.	1	2	3	4	5
2. La empresa recoge la información existente sobre los problemas identificados	1	2	3	4	5
3. La información existente sobre los problemas identificados es analizada.	1	2	3	4	5
4. Se plantea soluciones para los problemas identificados	1	2	3	4	5
HACER					
5. Efectúa los cambios planificados para las soluciones de los problemas identificados.	1	2	3	4	5
6. Asigna funciones a sus colaboradores para efectuar los cambios planificados	1	2	3	4	5
VERIFICAR					
7. La empresa evalúa los resultados obtenidos con los cambios planificados	1	2	3	4	5
8. Asignar nuevas responsabilidades a sus colaboradores sobre los éxitos y fracasos obtenidos.	1	2	3	4	5
ACTUAR					
9. Replantea los objetivos logrados dentro de la empresa	1	2	3	4	5
10. Analiza los resultados obtenidos con los cambios planificados	1	2	3	4	5
11. Incorporan dentro de los procesos de la empresa aquellas que dieron buenos resultados	1	2	3	4	5
12. Establecer planes de mejora para solucionar las deficiencias detectadas	1	2	3	4	5

II. Referente a la variable selección de personal

Necesidad de selección					
13. Se identifica el perfil y las características del posible candidato para la vacante que se requiere en el puesto.	1	2	3	4	5
Reclutamiento					
14. Los anuncios que publica en los medios de comunicación son precisas y atractivos para los aspirantes al puesto	1	2	3	4	5
15. La información del anuncio contiene datos que atraen a los candidatos. Cobertura	1	2	3	4	5
Preselección					
16. En su empresa receptiona los curriculums vitae de los postulantes al puesto.	1	2	3	4	5
17. La empresa busca que los candidatos se presenten con sus currículos respectivos.	1	2	3	4	5
Pruebas de selección					
18. Dentro de su empresa aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental del postulante.	1	2	3	4	5
19. Realiza pruebas de conocimiento para determinar la capacidad del postulante.	1	2	3	4	5
Entrevistas					
20. Al momento de realizar la entrevista crea un clima de confianza durante la entrevista.	1	2	3	4	5
21. Las preguntas que se formulan para la elección del personal están debidamente estructuradas.	1	2	3	4	5
Decisión e informe final					
22. La decisión se toma en base a todos los procesos para la selección del personal	1	2	3	4	5
Contratación y acogida					
23. Realiza un contrato por un determinado lapso que puede laborar el personal.	1	2	3	4	5
24. Informa debidamente al trabajador que se incorpora por primera vez sobre los horarios y actividades que realizará en la empresa.	1	2	3	4	5
25. Da a conocer a la persona seleccionada sobre sus beneficios laborales de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5
26. Cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL – RUBRO
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN EL DISTRITO DE
HUARAZ, 2018

Yo,identificada
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.

La investigadora 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 en señal de
conformidad.

Firma o huella del participante

Anexo N° 04: Consentimiento informativo firmado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL – RUBRO
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN EL DISTRITO DE
HUARAZ, 2018**

Yo, Juana Rosita Mendez Ventura identificada
con DNI N° 33328916... 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.

La investigadora 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 en señal de
conformidad.



Firma o huella del participante

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL – RUBRO
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR EN EL DISTRITO DE
HUARAZ, 2018

Yo, Biviana Loayza Quispe identificada
con DNI N° 25213411... 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.

La investigadora se comprometo 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 en señal de
conformidad.



Firma o huella del participante

Anexo N° 06: Reporte de las micro y pequeñas empresas del sector industrial -
rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño	# Gerentes
01	CONFECCIONES YOMIVA	10453520388	Jr.	Tupac Amaru	S/N	Micro	1
02	CONFECCIONES LUZ RADIANTE	10316649594	Jr.	Progreso	208	Micro	1
03	CONFECCIONES STYLOS	10326566344		28 de Julio	480	Micro	1
04	CONFECCIONES LA GRAN TIJERA	10238001078	MLC	Malecón Sur	S/N	Micro	1
05	CONFECCIONES Y CREACIONES DENNYS	10323837657	Jr.	José de la mar	565	Micro	1
06	CONFECCIONES EL BUEN VESTIR	10316350165	Av.	Fitzcarrald	244	Micro	1
07	CONFECCIONES MIRANDA	10316724740		Confraternidad oeste	401	Micro	1
08	CONFECCIONES EL ÁGUILA	10316235790		Villon alto	854	Micro	1
09	CONFECCIONES ELVIRA	10062635211		28 de Julio	1018	Micro	1
10	CONFECCIONES ISAME	1043497961	Jr.	Caraz	110	Micro	1
11	CONFECCIONES Y BOUTIQUE ARIANA	10316183692	Jr.	Teófilo de castillo (barrio de belén)	555	Micro	1
12	CONFECCIONES Y CREACIONES ARTHUR	10316729539	Jr.	Alberto gradilla (Huarupampa)	354	Micro	1
13	CONFECCIONES INMACULADA CONCEPCIÓN	10409467780		Mercado central de Huaraz	S/N	Micro	1
14	CONFECCIONES Y CREACIONES DOS ESTILOS	20530603581	Av.	Agustín Gamarra Barr. soledad baja	795	Micro	1
15	CONFECCIONES Y CREACIONES CHRISTOFER	10422255571		Mercado central de Huaraz	S/N	Micro	1
16	CONFECCIONES ROMERO	10316105667		Mercado central de Huaraz	S/N	Micro	1
17	CONFECCIONES Y SASTRERÍA PAUCAR	10316272997		Mercado central de Huaraz		Micro	1
18	CONFECCIONES Y SASTRERÍA PACIFICO	1031681191		Mercado central de Huaraz		Micro	1
19	CONFECCIONES Y SASTRERÍA AMAUTA	10316181061		Mercado central de Huaraz		Micro	1
20	CONFECCIONES BETHEL S.R.L	20407996721	Psj.	Huandoy	231	Micro	1
21	CONFECCIONES EIRL	20542145022	Av.	Raymondi	295	Micro	1
22	CONFECCIONES TERNOS D MINO	10316761599	Jr.	Eduardo lucar y torre	578	Micro	1

23	CREACIONES Y CONFECCIONES ALY`S	10326456701				Micro	1
24	CONFECCIONES MÉNDEZ VENTURA JUANA ROSITA	10333289160	Jr.	José de Sucre	S/N	Micro	1
26	CONFECCIONES D` KATY	20600611411	Jr.	27 de noviembre		Micro	1
27	CONFECCIONES Y DISTRIBUIDORA SIERRA NEVADA	20531014708	Pj.	Wamasrhaju	785	Micro	1
28	CONFECCIONES NANCY`H SALDARRIAGA	20502001320	s/n	Pedregal	642	Micro	1
29	CONFECCIONES SARITA	20102100892	Jr.	Guzmán Barrón	311	Micro	1
30	CREACIONES Y CONFECCIONES KATIANA	20155485761	Av.	Las casuarinas	223	Micro	1
	TOTAL						30

Fuente: SUNAT Huaraz / Remype

Población: 30 confecciones de prendas de vestir del distrito de Huaraz, categoría micro y pequeña empresa.

Encuestados: 30 gerentes del sector textil – rubro confección de prendas de vestir del distrito de Huaraz