



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTRATEGIAS
DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SALONES
DE BELLEZA DISTRITO DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

CHÁVEZ TREJO ROSALINDA DAMIANA
ORCID: 0000 – 0003 – 0343 – 9679

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000 – 0002 – 6399 – 5928

CHIMBOTE - PERÚ
2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

CHÁVEZ TREJO, ROSALINDA DAMIANA

ORCID: 0000 – 0003 – 0343 – 9679

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

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000 – 0002 – 6399 – 5928

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

JURADO

ROSILLO DE PURIZACA, MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000 – 0003 – 2177 – 5676

SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMAN

ORCID: 0000 – 0002 – 8491 – 0751

MINO ASCENCIO, MARIA ISABEL

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 – 2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Presidente

Salinas Gamboa, José German

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien guía mis pasos y me da fuerzas y valor para seguir el camino de la superación. A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH CATÓLICA, que me abrió sus puertas del saber científico, para poder estudiar y culminar la carrera de Administración.

Al Docente Tutor Investigador Reinerio Centurión Medina, por su orientación en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A mis padres por ser la base fundamental para el logro de mis objetivos propuestos.

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y Julia, quienes me formaron como una persona de bien, con visión de superación personal y profesional, siendo pilares fundamentales en mi vida.

A mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional y amigos por los consejos permanentes, de esa manera poder llevar a cabo este gran logro. A todos ellos, por su apoyo moral y permitirme lograr mi objetivo de servir al País como una digna Licenciada Administradora.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018. Se utilizó el diseño no experimental-transversal, descriptivo; con una población de 82 mypes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario conformado por 23 preguntas, se cumplió con el plan de análisis estadístico y se consignaron los principios éticos. Resultados: El 58.8% oscilan entre los 31 a 51 años de edad, el 63.4% son mujeres, el 54.9% cuentan con un grado de instrucción superior no universitario, el 54.9% de mypes constituidas bajo el régimen de una persona natural, el 48.8% no consideran importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad, el 69.5% laboran más de 40 horas a la semana, el 76.8% indicó que el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas, el 57.3% consideran malo el clima laboral. Concluyendo: La mayoría de los representantes tienen una edad entre 31 a 51 años de edad, de género femenino, con un grado de instrucción superior no universitario; constituidas bajo el régimen de persona natural; la mayoría relativa de representantes no consideran importante implementar estrategias de gestión de calidad, laboran más de 40 horas a la semana, en un ambiente laboral en condiciones no óptimas, en un clima laboral malo.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Micro empresa, Pequeña empresa, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research had the general objective: To determine the main characteristics of quality management with the use of job satisfaction strategies and improvement plan in micro and small companies, beauty salons, Huaraz district, 2018. Non-experimental design -transversal, descriptive; with a population made up of 82 mypes, the technique used was the survey and the instrument a questionnaire made up of 23 questions, the statistical analysis plan was complied with and the ethical principles were recorded. Results: 58.8% range between 31 to 51 years of age, 63.4% are women, 54.9% have a non-university higher education degree, 54.9% of MYPES constituted under the regime of a natural person, 48.8 % do not consider it important to implement strategies regarding quality management, 69.5% work more than 40 hours a week, 76.8% indicated that the work environment where they carry out their activities is not in optimal conditions, 57.3% consider the working environment. Concluding: Most of the representatives are between 31 and 51 years of age, female, with a higher degree of non-university education. Most beauty salons are established under the natural person regime. The relative majority of representatives do not consider it important to implement quality management strategies, working more than 40 hours a week, in a work environment in non-optimal conditions, considering the work environment bad.

Keywords: Quality, Management, Micro business, Small business, Job satisfaction

CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la Literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	14
III. Hipótesis.....	22
IV. Metodología.....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Población y muestra.....	23
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	24
4.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
4.5 Plan de análisis.....	28
4.6. Matriz de consistencia:.....	29
4.7 Principios éticos.....	30
V. Resultados.....	32
5.1 Resultados.....	32
5.2 Análisis de los Resultados.....	38
VI. Conclusiones.....	56
Aspectos complementarios.....	57
Referencias Bibliográficas.....	59
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018.....	42
Tabla 2 Características de las Micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018.....	43
Tabla 3 Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018.....	44
Tabla 4 Elaboración del Plan de mejora de gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	81
Figura 2. Sexo	73
Figura 3. Grado de Instrucción	74
Figura 4. Cargo que desempeña.....	74
Figura 5. Tiempo que desempeña	75
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	75
Figura 7. Número de trabajadores.....	76
Figura 8. Ingresos mensuales promedio	76
Figura 9. Constitución de la empresa.....	77
Figura 10. Las personas que trabajan en su empresa.....	77
Figura 11. Objetivos de Creación	78
Figura 12. Cómo analiza la situación actual de su empresa	78
Figura 13. Cómo determina las causas de los posibles peligros en el entorno competitivo	79
Figura 14. Manera que planifica soluciones dentro de la empresa.....	79
Figura 15. Considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad.....	80
Figura 16. Qué técnicas emplea para medir los resultados de sus colaboradores	80
Figura 17. Cómo estandariza las actividades para mejorar la productividad del personal.....	81
Figura 18. Usualmente cuantas horas a la semana labora.....	81
Figura 19. Se siente satisfecho con su horario laboral.....	82
Figura 20. El ambiente laboral donde desempeña sus actividades se encuentra en condiciones óptimas.....	82
Figura 21. Qué posibilidades de éxito se emplean dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo	83
Figura 22. El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada.....	83
Figura 23. Los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según.....	84

I. Introducción

Los autores Lozano y Montero, (2017) mencionan que las micro y pequeñas empresas a nivel mundial, cumplen un rol fundamental en el desarrollo económico de un país, ya que según las estadísticas se estima que su contribución en la generación de empleos son en un 60% y su participación con el producto bruto interno son de un 50%, además de ser factor clave en la reducción de la pobreza, pues conforme las mypes están en crecimiento nuevas van surgiendo, ello dinamiza la economía del país, además de que la mayoría desaparece en un corto plazo y las que sobreviven el ciclo de vida serán más influyente en el mundo empresarial ampliando su capacidad, demandaran más mano de obra y su aporte será mayor para con el país.

Con la actual coyuntura compleja de la pandemia COVID-19 muchos emprendedores han tenido que reorientar sus canales de venta haciendo uso de las tecnologías de información como las redes sociales, además de buscar la manera de como expandirse ampliando su oferta en el mercado; con un sentido de supervivencia. De acuerdo a las cifras de la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) El número de mypes en el Perú en el año 2021 se redujo a un 48.8% y la informalidad aumentó al 85% ello como consecuencia de la crisis económica generada por la pandemia.

Asimismo un estudio realizado a profesionales de las mypes del sector salones de belleza reveló que el 45% de colaboradores continua trabajando en su centro laboral; un 23% de trabajadores se retiraron y un 12% se encuentra desempleado; respecto a su retribución económica disminuyó significativamente de acuerdo a la escala de sus clientes; finalmente la mayoría de colaboradores no están inscritos en planilla, lo cual refleja una tarea importante en la protección laboral del colaborador (Palacios, 2020).

Dentro del contexto internacional García, (2018) señala que el análisis sobre la satisfacción laboral se vuelve imprescindible por ser una fuente de información confiable en relación a la buena marcha de la empresa, según la encuesta realizada por reporte global en los países donde hay mayor porcentaje de satisfacción laboral es en México, India y Estados Unidos los cuales sobrepasan con más del 80% de colaboradores satisfechos y los países de Japón y Hong Kong con un 44% demuestran insatisfacción laboral; así mismo 4 de cada 10 trabajadores consideran que su empresa no toma ninguna iniciativa para crear un ambiente laboral sano en ciertas ocasiones; por consiguiente para poder lograr una satisfacción laboral dentro de una organización se debe tomar en cuenta ciertas medidas que contribuyan al bienestar del personal, ya que al mejorar la calidad de vida del trabajador en su centro laboral se disminuirá el ausentismo, pues la persona al sentirse cómodo en su puesto laboral tiene una menor probabilidad de faltar o renunciar al trabajo ello hará que aumente el nivel productivo tanto de la persona como de la empresa.

A nivel nacional los autores Lozano y Montero, (2017) mencionan que un 76% de Peruanos manifiestan desconcierto en relación a la satisfacción laboral, lo cual de ese porcentaje se desagrega que un 20% sienten inconformidad por el clima laboral ya que no es adecuado, un 22% señala que no está en un trabajo que le permitan desarrollarse para tener una posibilidad de ascenso, el 14% no se encuentra conforme con su salario, el 10% no compensan sus logros personales, otro 10% se siente insatisfecho ya que no puede aportar ideas nuevas, existiendo un porcentaje desfavorable en encontrar una buena satisfacción laboral. Para ello desde el punto de vista global cada organización tiene que tomar mayor énfasis en el trato equitativo de

todo sus colaboradores pues se considera pieza clave para el desarrollo de las actividades empresariales.

El interés sobre el presente tema de investigación, se debe a que en el distrito de Huaraz, se aprecia que la mayoría de mypes de salones de belleza presentan deficiencias para con sus colaboradores puesto que no le dan la debida importancia al factor humano, haciéndoles laborar más de 8 horas a la semana, en un ambiente laboral inadecuado, con espacios reducidos, además de la actividad que es rutinaria de todos los días, así mismo al no aplicar las buenas prácticas de una gestión adecuada de su talento humano respecto a la motivación, desconocer estrategias no permite a que se apliquen de forma adecuada para mantener al colaborador satisfecho en su centro laboral. Toda esta situación probablemente se dé por falta de asesoría permanente por parte de los representantes para lograr una eficiencia en la calidad laboral (Jamanca, 2017).

De acuerdo a la situación problemática descrita y el propósito de la ULADECH-CATÓLICA para alcanzar los ideales y su aporte para con las mypes, se estableció la línea de investigación respecto a la gestión de calidad, en lo cual se hará énfasis el siguiente trabajo.

Por consiguiente el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018?

Asimismo, para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018. Y para el logro del objetivo general, se han propuesto los siguientes objetivos específicos: a) Conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018; b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018; c) Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018; d) Elaborar el plan de mejora de gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018.

El presente estudio se justifica desde el punto de vista: Teórico, porque nos permitió conocer las características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las mypes de salones de belleza, del distrito de Huaraz, además de proponer y elaborar el plan de mejora los cuales podrán ser implementadas en el futuro con el propósito de mejorar las mypes del rubro salones de belleza; justificación social, ya que el estudio servirá como un antecedente a las futuras investigaciones, mostrándoles un panorama amplio sobre la problemática con el que cuentan las mypes del rubro en estudio; justificación metodológica, el diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, con una población conformada por 82 representantes de las mypes, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado por 23 preguntas, operacionalizado las variables e indicadores, así mismo se hizo hincapié en los principios éticos del código

de ética de la Universidad; en el plan de análisis se utilizó los programas de MS Word, Excel, PDF.

Como principales resultados se determinó que el 58.5% de los representantes encuestados se encuentran entre los 31 a 50 años de edad, así mismo el 63.4% son mujeres, con un 54.9% de mypes constituidas bajo el régimen de una persona natural, además se determinó que el 47.6% de representantes analiza la situación actual de su empresa a través de información existente, el 64.6% para determinar las causas de los posibles peligros en su entorno competitivo no emplea ninguna técnica, la manera en que se planifica soluciones en las mypes un 45.1% prepara un plan operativo, además 48.8% no considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad, el 46.3% para medir los resultados de sus colaboradores no emplean ninguna técnica, del mismo modo un 35.4% indicó que la manera en que se estandariza las actividades para mejorar la productividad del personal se definen responsabilidades, un 69.5% manifestó que laboran más de 40 horas a la semana, 56.1% se siente insatisfechos con su horario de trabajo, el 76.8% indicó que el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas, un 73.2% indicaron que las posibilidades de éxito que se emplea dentro de la empresa a cambio del esfuerzo y trabajo son los elogios, el 57.3% consideran malo el clima laboral donde se desarrolla el trabajo en equipo y en un 51.2% el salario que se le asigna al trabajador va variar según el grado de responsabilidad.

Se concluye que la mayoría de los representantes tienen una edad entre 31 a 51 años de edad, de género femenino, con un grado de instrucción superior no universitario; la mayoría de salones de belleza están constituidas bajo el régimen de persona natural; la mayoría relativa de representantes no consideran importante

implementar estrategias de gestión de calidad, laborando más de 40 horas a la semana, en un ambiente laboral en condiciones no óptimas, considerando malo el clima laboral.

Por lo tanto, se recomienda implementar la gestión de calidad aplicando herramientas como: La matriz FODA, de esa manera determinar las principales debilidades amenazas, fortalezas y oportunidades; realizar la evaluación de 360° para medir los resultados de los colaboradores, con finalidad de darle al colaborador una retroalimentación realizando críticas constructivas desde las diferentes perspectivas de cada miembro (jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.), de esa manera poder mejorar su comportamiento y desempeño que tiene la persona en su entorno profesional y poder elevar su grado de competitividad y productividad; Diseñar horarios adecuados de acuerdo a las leyes laborales; además de implementar la metodología de las 5 S para que los colaboradores tengan su área de trabajo en condiciones óptimas, finalmente fomentar el trabajo en equipo, incentivando mayor compañerismo.

II. Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes

López (2017) en su trabajo de investigación *Evaluación del grado de satisfacción laboral de médicos residentes del postgrado de pediatría y puericultura del Hospital "J.M. de los Ríos" Caracas – Venezuela*. El presente trabajo tuvo como objetivo Evaluar el grado de Satisfacción Laboral de los médicos residentes del Postgrado de Pediatría y Puericultura del Hospital de Niños “J.M de los Ríos”, Caracas, Año 2007; la población y muestra estuvo conformada por 50 personas, representando el 89,28% de la población total constituida por 56 médicos residentes, que se encontraban presentes al momento del análisis, se utilizó el diseño de investigación Transaccional. Se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 de J.L. Meliá y J.M. Peiró de Psicología de la Seguridad. Universidad de Valencia, con confiabilidad y validez para su aplicación a nivel mundial; del cual se tomaron 25 preguntas cerradas y se adaptaron al presente estudio con 7 alternativas de respuesta. Los resultados evidenciaron que en la mayoría de los aspectos investigados (ambiente y condiciones laborales, remuneración, incentivos o recompensas, calidad de atención del paciente, recursos y equipos disponibles, seguridad laboral, posibilidad de mejoramiento y crecimiento profesional y asistencia médica) el grupo de médicos sujetos a este estudio se mostró insatisfecho; más sin embargo sienten satisfacción en el ejercicio de su labor, así como con el trabajo en equipo y relaciones interpersonales con superiores y compañeros. Estos resultados permiten afirmar que deben realizarse estrategias que tanto a nivel gerencial, como a nivel personal permitan mejorar el grado de Satisfacción Laboral de este grupo de médicos residentes, lo cual influiría positivamente en la actitud del empleado ante la tarea asignada, garantizando de esta manera una prestación de

servicio de alta calidad y logrando mejorar la productividad y la eficiencia organizacional.

Fuentes (2012) en su trabajo de investigación *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltango)*, tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal, la influencia en su rendimiento productivo y proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que la satisfacción y la productividad son totalmente independientes y no afecta a los resultados de una con la otra, los encuestados tienen un nivel alto de satisfacción laboral siendo influyentes para tal resultado la estabilidad laboral, las relaciones amistosas entre compañeros de trabajo y el gusto por el trabajo que realizan, así mismo los trabajadores del Organismo Judicial manifestaron tener una buena productividad porque el área de trabajo con el que cuentan es de acuerdo a su cargo, les brindan beneficios a todos y les hacen entrega de los materiales necesarios para ejecutar sus labores. Para medir la productividad se elaboró una encuesta utilizando la escala de Likert dirigida a 20 jefes de departamento con la finalidad de que evalúen al personal a su cargo. Según los resultados obtenidos se concluye que no existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad por lo que cada uno tiene diferentes indicadores que influyen en el desempeño del día a día de los trabajadores del Organismo Judicial de Quetzaltango. Se recomienda evaluar por separado las dos variables en estudio de forma periódica para poder conocer las necesidades del recurso humano en una organización y se trabaje en la manera de motivar al personal para elevar su satisfacción laboral.

Hernandez (2014) en su trabajo de investigación *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción Laboral de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. La presente investigación tiene como objetivo general: verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos, así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. En la actualidad la asociación SHARE lucha por mantenerse en la preferencia de sus clientes, por lo que desea tener calidad del servicio para lograr satisfacer a los mismos, debido a esto se realizó una investigación de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Los resultados indican que la asociación carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente y no existe un protocolo de servicio; por lo anterior se considera que existe insatisfacción laboral. Debido a esta problemática se implementó un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción laboral. Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación. Se recomendó implementar la capacitación continua para fortalecer la

calidad del servicio que se brinda y con ello garantizar la satisfacción laboral en su totalidad.

Deza (2017) en su trabajo de investigación *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*". El objetivo logrado consistió en: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad Pacococha. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con diseño no experimental, correlacional y transversal, la muestra no probabilística intencional fue iguala 20 piscicultores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición, el cuestionario estructurado. Llegando a la siguiente conclusión: Existe relación significativa y positiva entre las variables satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha provincia de Castrovirreyna y Departamento de Huancavelica.

Olaya (2017) en su trabajo de investigación *Calidad de Servicio y Satisfacción Laboral en Montalvo Salón y Spa del Mall aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017*". El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral de Montalvo Salón & Spa del Mall Aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017. El tipo de investigación es descriptiva – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 227 clientes que fueron atendidos cumpliendo criterios de inclusión, mediante un muestreo no probabilístico. Los hallazgos fueron sobre la relación altamente significativa entre la variable predictora calidad de servicio y la variable criterio satisfacción del cliente, para los clientes de Montalvo Salón & Spa. Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para hallar la relación entre la calidad

de servicio y la satisfacción del cliente obteniéndose un rho de 0.559 y un p valor igual a 0,000 (p valor $< 0,05$). Llegando a la presente conclusión lo cual demuestra la linealidad de esta relación, que a mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción laboral, y hacia lo contrario. Se concluye que la calidad de servicio es un valor agregado muy importante para el cliente, el cual se debe conservar para la satisfacción de tales.

Becerra (2018) en su trabajo de investigación *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las Mypes de San Juan de Lurigancho*”, caso: centros de servicio de Estética y Belleza, Lima, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar la Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las Mypes de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicios de Estética y Belleza, Lima, 2018. La presente tesis está enmarcada dentro del tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población de la investigación estuvo constituida por 440 trabajadores, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 205 personas. Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert. El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico. La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la

hipótesis general donde el (V1) Clima organizacional influencia directa y positivamente en el (V2) Satisfacción laboral del personal de las MYPE (Centros de servicio de estética y belleza) del distrito de San Juan de Lurigancho. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión: Que los trabajadores de las Mypes de San Juan de Lurigancho han sido influenciados por un clima organizacional eficiente, mediante ello todos logran una satisfacción laboral adecuada.

Castro (2017) en su trabajo de investigación *Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local-Sihuas, 2017*. El presente informe es de tipo básico-descriptivo, se trabajó con una población de 55 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas. Se utilizó una muestra no probabilística, y para obtener los datos se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999). El problema a estudiar es el grado de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local- Sihuas. Conclusión, dicho problema a estudiar va favorecer al incremento de conocimientos y proponer alternativas de solución en base a los resultados que se obtenga, para lograr un eficiente satisfacción laboral.

Betancur (2016) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Mezcla Promocional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios- Rubro Peluquerías y otros Tratamientos de Belleza en el Distrito de Huaraz, 2016*". El objetivo que se propuso lograr fue: Conocer las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las Mype Sector Servicios - Rubro Peluquerías y otros Tratamientos de Belleza en el distrito de Huaraz, 2016. El tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo. El diseño fue descriptivo, no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por 49

Gerentes, utilizando la técnica de la encuesta, se les administró un cuestionario con 24 preguntas, por ser la muestra seleccionada. Resultados: El 44% afirmaron que nunca realizan anuncios por la televisión, el 46,9% de encuestados indicaron que nunca realizan exposiciones comerciales, el 51% de la muestra opinaron no hacer uso de catálogos o revistas. Concluyó: En eta condiciones no se realiza una buena gestión de calidad porque un alto porcentaje desconocen las actividades de marketing promocional, por lo que la mayoría no alcanzan las expectativa deseadas.

Jamanca (2017) en su trabajo de Investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el Distrito de Huaraz, 2015*". La investigación tuvo como objetivo establecer las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se recurrió a un diseño transeccional, y un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 58 trabajadores de 12 MYPES, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 50% del personal, señalan estar totalmente en desacuerdo con el reconocimiento y logro al ver el resultado de su trabajo, el 44.8% del personal manifiestan no estar de acuerdo con el crecimiento personal con su trabajo, y el 44.8% del personal indica estar totalmente en desacuerdo con el sueldo mensual que percibe. Concluyendo, que los trabajadores muestran sentirse en desacuerdo con el convenir de la supervisión que realizan sus jefes con un liderazgo falto de comunicación, con

muestras de indiferencia en la posibilidad de autonomía en la toma de decisiones, así también perciben estar en desacuerdo con el sentir de autorrealización al no ver que su trabajo les permita crecer como personas, de igual manera tienen el mismo resultado con el reconocimiento al logro siendo esto perjudicial en la motivación de los trabajadores y por ende en la productividad de las organizaciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión de la Calidad.

Definición

Cortez, (2017) menciona que la gestión de calidad orienta los procesos de toda organización, involucrando a todos los departamentos que lo conforman a través de un conjunto de actividades que la dirección general de la empresa implementa, planteando nuevas políticas de calidad, para toda consecución de objetivos específicos de la organización.

En la actualidad, las definiciones de la gestión de calidad engloban diversas especificaciones que a continuación se detalla:

- Conformidad en las especificaciones del producto o servicio, basado en el control de calidad del producto final.
- Satisfacer las expectativas de los clientes, sobrepasando los niveles de percepción del producto en venta.
- Valorar el precio, todo ello ligado al precio y costo del producto o servicio brindado para el beneficio del cliente, consumidor y como organización.
- Excelencia en el servicio, para generar confianza en los clientes, utilizando los mejores componentes y aprovechando los recursos ya sea financiero, humano, tecnológico con el que cuenta la empresa.

Dimensiones del Ciclo Deming

El ciclo Deming (planificar, verificar, hacer y actuar) como herramienta de mejora continua sirve de guía para mejorar y solucionar algunas falencias, de esa manera aumentar el nivel de rendimiento, dicha metodología está compuesta por 4 etapas cíclicas describiendo los cuatro pasos que se van a llevar a cabo de forma continua de manera que al llegar a cada etapa final se debe realizar una retroalimentación incorporando nuevas mejoras, en caso contrario repetir de nuevo el ciclo de esa manera todas las actividades van a estar evaluadas de forma periódica (Cuatrecasas, 2010).

Dimensiones de la calidad enfocadas en el ciclo Deming: Según el autor (Cuatrecasas, 2010)

- Planificar: En el cual se va a establecer los procesos a seguir y los objetivos que se requiere alcanzar, aplicando ciertas estrategias involucrando a todo el personal que conforman a la organización.
- Hacer: En este ciclo se logra ejecutar y desarrollar las actividades que han sido planificadas, se recomienda aplicar una prueba piloto para ver el impacto que va a generar los cambios que se van a ejecutar antes de realizarlos de manera general englobando toda la organización.
- Verificar: Realizar un seguimiento del correcto funcionamiento una vez ejecutado el plan de mejora, en caso de no cumplir las expectativas planificadas se deberá de modificar y ajustar para lograr los resultados que se quiere lograr.
- Actuar: Conlleva en corregir algún incidente suscitado medida sobre la base entre la diferencia de los resultados obtenidos y los objetivos que se han

establecido, de esa manera realizar la retroalimentación la cual lleva a mejorar de forma continua.

2.2.2 Satisfacción laboral

Definición

Giovanne, (2015) considera como el resultado de un conjunto de actitudes que el trabajador demuestra al desarrollar sus funciones dentro de su área de trabajo, del mismo si la empresa donde labora cumple con asignarle una retribución económica adecuada de acuerdo a sus horas laboradas, el ambiente laboral están en buenas condiciones, etc.; todo ello relacionada con la productividad y desarrollo de ciertas habilidades las cuales fomentan el crecimiento laboral tanto de la persona y el crecimiento productivo de la empresa.

Sobre ello Rivera, (2016) afirma que hoy en día el fenómeno de la satisfacción laboral es considerado esencial en el desarrollo de la humanidad, en pleno siglo 21 para lograr la efectividad de las empresas resulta indispensable y evidente combinar el factor humano con las nuevas tecnologías, haciendo énfasis en la satisfacción laboral ya que la actitud de la persona frente a su trabajo se va a ver reflejada por su comportamiento, estado de ánimo o sentimientos, es decir si la persona se encuentra satisfecha con la exigencia de su labor responderá de manera positiva en cambio si se encuentra insatisfecha realizara un trabajo deficiente además se verá afectado la vida personal y laboral del trabajador.

Importancia

Hoy en día, en plena era de la globalización muchas empresas deben tomar la iniciativa de involucrar a sus colaboradores a la hora de tomar decisiones, pues sus ideas pueden resultar asertivas ya que los trabajadores son los que día a día conviven

con la realidad de la empresa, además al ser parte del proceso va a generar más pasión y emoción por su labor, otro factor que se resalta es la tener claro el propósito, valores y comportamiento social de cada trabajador (Jamanca, 2017).

Características o dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo al estudio realizado por Sánchez, (2010) sostiene que Locke, clasificó ciertas características intrínsecas del individuo frente a su trabajo, planteando la medición de la satisfacción laboral las cuales se detallan a continuación:

- Horario laboral: Relacionadas con las horas que el individuo dedica a su trabajo, dependiendo de lo pactado en la firma del contrato lo que el empleador y el empleado debe respetar, sabiendo que toda persona debe laborar 8 horas diarias las cuales están establecidas de acuerdo a la Ley y en caso se sobrepasen las 8 horas se le retribuye sus horas extras.
- Ambiente laboral: Relacionados con todos los elementos que conforman la infraestructura del ambiente laboral donde el individuo desarrolla sus labores cotidianas, dentro de ello se va a considerar la limpieza, iluminación, áreas ventiladas, orden, confort, etc. Cada colaborador se va a preocupar por su comodidad en su entorno laboral de esa manera desarrollar bien sus actividades.
- Posibilidades de éxito: La realización personal en el trabajo es esencial ya que mediante ello se pretende trabajar bajo competencias, para ello el individuo debe estar en constante actualización y capacitación para poder mantener su competencia laboral respecto a ello la persona tiene la posibilidad de ascenso en el cargo es decir de asistente administrativo puede llegar a ser el gerente general de su organización siempre en cuando tenga todas las facultades para poder ejercer las líneas de carrera.

- Clima laboral: En toda organización para la consecución de objetivos es necesario el trabajo en equipo para ello se debe fomentar armonía, compañerismo, empatía entre todos los colaboradores que lo conforman de esa manera desarrollar un clima laboral adecuado.

- Beneficios salariales: El sueldo que percibe el individuo a cambio de su labor tiene gran influencia en la satisfacción laboral, ya que de esa manera las personas satisfacen sus necesidades fisiológicas fomentando la calidad de vida con el que cuenta. Si la compensación se da de manera justa y equitativa en proporción a su desempeño van a ser satisfactorios. En cambio sí hacen de manera inadecuada van a surgir insatisfacción desarrollando trabajadores desmotivados las cuales pueden afectar la productividad laboral.

Teoría vinculada a la satisfacción laboral

Teoría Bifactorial de Herzberg.

Respecto a ello, los autores Robbins y Judge (2009) señalan que el autor Federick Herzberg formuló dicha teoría para explicar el comportamiento del individuo ante cualquier situación en su trabajo, a continuación se muestra:

Factores motivacionales		Factores Higiénicos	
Factores que producen satisfacción si marchan bien	Factores que producen insatisfacción si marchan mal	Factores que producen satisfacción si marchan bien	Factores que producen insatisfacción si marchan mal
- Éxito en el trabajo realizado. - Obtener reconocimientos - Promociones	- Irresponsabilidad - Rutina en el trabajo - Ambientes inadecuados	- Aumento del salario - Buen clima laboral - Seguridad	- Salarios inadecuados - Realizar trabajos e malas condiciones Relaciones interpersonales malas.

Fuente: Tomado de los autores Robbins y Judge (2009).

El modelo planteado por el autor Herzberg señala que la satisfacción laboral esta generada por los factores intrínsecos relacionados con los factores motivacionales, por otra parte la insatisfacción van estar relacionadas con los factores higiénicos.

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

Definición

Castillo (2016) menciona que una micro y pequeña empresa está constituida por una persona natural o jurídica, acogida bajo un régimen societario de acuerdo a la legislación vigente de nuestro país, cuya actividad principal es la de comercializar, producir, extraer bienes o prestar servicios, de esa manera obtener ingresos económicos.

Características

Según el artículo 5 de la Ley Mype 30056, se establecieron las siguientes características:

Donde una micro empresa: No supera un máximo de 150 UIT en sus ventas anuales, equivalentes a S/. 622.500.00 y están conformados entre uno a diez colaboradores.

Para una pequeña empresa: Sus ventas anuales son mayores a 150 UIT hasta 1 700 UIT, el cual equivalen a un monto de S/. 622.500 hasta S/. 7 140 500 y en relación a sus colaboradores están conformados entre uno a cien (Castillo, 2016).

Importancia:

Las micro y pequeñas empresas, son un segmento muy esencial en cualquier país debido a que generan ingresos proporcionando puestos de trabajo, de tal manera ayudan en la reducción de la pobreza, contribuyendo en el desarrollo económico. Así mismo promueven el espíritu emprendedor entre la población (Castillo, 2016).

Tipología de las MYPES:

Según Castillo (2013) está compuesto por tres estratos:

- Mype de acumulación: Son capaces de generar utilidades para poder mantener su capital original para más adelante invertir en el crecimiento de la organización.
- Mype de subsistencia: vienen a ser aquellas empresas que no tiene la capacidad de generar utilidades.
- Nuevos emprendimientos: En este punto se hace énfasis a que un emprendimiento conjuntamente en búsqueda de un mejor cambio de vida al emprender en un nuevo negocio direccionándose hacia la innovación, creatividad, para mejorar y hacer más competitivas a las empresas.

2.2.4 Sector Servicios, Rubro Salones de Belleza

Establecimiento comercial donde se ofrece una variedad de servicios relacionados con la belleza y el cuidado de la imagen personal; entre los más destacados tenemos la aplicación de tintes, cortes de cabello, rizado, alisado, tratamientos para la piel, mascarillas de diversos tipos de hidratantes, Además se realizan diferentes tipos de peinados, maquillajes y arreglos dependiendo de la ocasión (Rivera, 2016).

2.3 Marco Conceptual:

- ***Autorrealización:*** Donde el individuo busca crecimiento personal y profesional en su lugar de trabajo, generando mayor responsabilidad y adquiriendo nuevos conocimientos (Lozano & Montero, 2017).

- ***Condición laboral:*** Vienen a ser el bienestar de la persona frente al ambiente donde labora, como las condiciones adecuadas e inadecuadas en las que se encuentra siendo

ello el ruido, excesiva radiación solar, aire, desmotivación laboral, entre otros aspectos que afectan el buen desempeño del trabajador (Lozano & Montero, 2017).

- **Responsabilidad:** El cargo que tiene la persona en su puesto de trabajo, se considera como una responsabilidad, puesto que a diario debe de cumplir con las funciones encomendadas, haciéndose cargo y teniendo de tomar decisiones para el cumplimiento de su labor (Lozano & Montero, 2017).

- **Retroalimentación:** Es la información que va a ayudar a los colaboradores a mejorar su desempeño, generándoles confianza en su área de trabajo además de reforzar todo aquello que se está haciendo bien; al realizar una retroalimentación se demuestra la preocupación y el interés por parte del gerente hacia sus colaboradores en lo que se necesita mejorar y de qué manera poder hacerlo (Lozano & Montero, 2017).

- **Salario:** Es la percepción económica que recibe el trabajador por parte del empleador a cambio de prestar sus servicios profesionales y laborales, siendo un elemento esencial en el acuerdo del contrato de trabajo (Lozano & Montero, 2017).

- **Supervisión:** Actividad que desarrolla el líder en la dirección de un grupo de personas, manejando conocimientos y habilidades para motivar, entender sus necesidades, lograr una buena comunicación, solucionar conflictos, analizar y resolver problemas de manera creativa todo ello con el fin de lograr un incremento en la productividad laboral para el beneficio de la organización (Lozano & Montero, 2017).

- **Trabajo en equipo:** Un conjunto de personas con diferentes habilidades complementarias que interactúan para lograr las metas establecidas, generando sentido de pertenencia hacia todos los miembros que conforman el equipo de trabajo y la empresa (Lozano & Montero, 2017).

III. Hipótesis

La presente investigación denominada: “Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018”, no se planteó ninguna hipótesis ya que es una investigación de tipo descriptivo.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación para el presente estudio fue no experimental-transversal - Descriptivo.

Siendo no experimental, porque no se manipuló ningún variable en estudio, es decir solo se observó la variable respecto a la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral. Fue transversal, porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo específico, con un tiempo de inicio y fin. Fue descriptivo, puesto que se buscó describir las principales características de la gestión de calidad con las estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro peluquerías del distrito de Huaraz, 2018 (Hernández Fernández y Baptista, 2010).

4.2 Población y muestra

Población

La población en el presente estudio estuvo conformado por 82 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del distrito de Huaraz, 2018; para determinar la población se utilizaron datos proporcionados por la Municipalidad distrital de Huaraz el cual se encuentra en el anexo N° 7.

Muestra

Para determinar la muestra no se empleó ninguna fórmula, puesto que la población fue relativamente pequeña, por ello la muestra es poblacional.

No se excluyó del estudio a ninguna MYPE, puesto que se encuestó a todas las micro y pequeñas empresas con denominación de salones de belleza que incluyen peluquerías, spa y otros tratamientos de belleza.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspecto Complementario	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
Característica de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona responsable de dirigir y supervisar una organización (Mares, 2013).	Edad	a. 18-30 años b. 31-50 años c. 51 a más años	Razón
		Género	a. Masculino b. Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a. Primaria b. Secundaria c. Superior No Universitario d. Superior Universitario	Ordinal
		Cargo que desempeña	a. Dueño b. Gerente	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a. 1 a 3 b. 4 a 6 c. 7 a más	Razón

Aspecto Complementario	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
Característica de las micro y pequeñas empresas	Unidades económicas constituida por una persona natural o jurídica, cuya actividad es la de comercializar, producir, extraer bienes o prestar servicios. (Mares, 2013).	Tiempo de permanencia en el rubro	a. 0 a 3 b. 4 a 6 c. 7 a más	Razón
		Número de Trabajadores	a. 1 a 5 trabajadores b. 6 a 10 trabajadores c. 11 a más trabajadores	Razón
		Las personas que trabajan en su empresa	a. Familiares b. Personas no familiares	Nominal
		Objetivos de creación	a. Generar Ganancias b. Subsistencia	Nominal
		Nivel de ingreso mensual	a. Hasta S/. 52, 500.00 b. Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00 c. Más de S/. 595,000.00	Razón
		Tipo de Constitución de la Empresa	a. Persona Natural b. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada c. Sociedad de Responsabilidad Limitada d. Sociedad Anónima Cerrada e. Sociedad Anónima Abierta	Nominal

Variable	Definición de la Variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Características de la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral.	La gestión de calidad orienta los procesos de toda organización, involucrando a todos los departamentos que lo conforman a través de un conjunto de actividades que la dirección general de la empresa plantea (Cuatrecasas, 2010).	Analizar la situación actual	<ul style="list-style-type: none"> a. A través de información existente b. Solo incluye información presente c. Recopila datos de interés sobre información existente y presente d. Determina los principales problemas e identifica variables a través de información existente 	Nominal
		Analizar causas potenciales	<ul style="list-style-type: none"> a. Analiza datos recopilados b. Observa la experiencia personal c. Realiza un análisis externo d. N.A 	Nominal
		Planificar soluciones	<ul style="list-style-type: none"> a. Define objetivos b. Establece prioridades c. Plantea una lista de soluciones d. Prepara un plan operativo e. N.A 	Nominal
		Implementar soluciones	<ul style="list-style-type: none"> a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre 	Nominal
		Medir los resultados	<ul style="list-style-type: none"> a. La evaluación de resultados b. Escala de puntuaciones c. Evaluación de 360° d. N.A 	Nominal
		Estandarizar el mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> a. Definir responsabilidades b. Efectuar cambios c. Capacitación al personal d. N.A 	Nominal

Variable	Definición de la Variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Características de la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral.	Satisfacción laboral viene a ser el resultado de un conjunto de actitudes que el trabajador demuestra al desarrollar sus funciones dentro de su área de trabajo Giovanne, (2015).	Horarios	a. Equivalente a 40 horas b. Menos de 40 horas c. Más de 40 horas	Nominal
		Satisfacción con el horario laboral	a. Muy satisfecho b. Algo satisfecho c. Nada satisfecho d. Insatisfecho	Nominal
		Ambiente laboral	a. Si b. No	Nominal
		Posibilidades de Éxito	a. Reconocimiento b. Ascenso c. Elogios d. N. A	Nominal
		Clima laboral	a. Muy bueno b. Bueno c. Regular d. Malo	Nominal
		Salarios y beneficios	a. Oportunidades de promoción b. Carga laboral c. El grado de responsabilidad d. N.A	Nominal

4. 4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del distrito de Huaraz, 2018.

4. 5 Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, gráficos y el análisis estadístico.

Por ende en las figuras circulares, se pueden observar la cantidad, el porcentaje de cada pregunta, detallando de manera exacta los datos que se han obtenido; posterior a ello se desarrolló el análisis de resultados y para la presentación final del trabajo de investigación se utilizó el programa PDF.

4.6. Matriz de consistencia:

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018?	<p>General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018.</p> <p>Específicos: 1. Conocer las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018 2. Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018. 3. Describir las características de la gestión de calidad con las estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018. 4. Elaborar un Plan de Mejora de gestión de calidad con el uso de satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018.</p>	Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral	La población en el presente estudio estuvo conformado por 82 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza del distrito de Huaraz, 2018. Para determinar la población se utilizaron datos proporcionados por la Municipalidad distrital de Huaraz el cual se encuentra en el anexo N° 4, así mismo para determinar la muestra no se empleó ninguna fórmula, puesto que la población fue relativa pequeña, por ello la muestra es poblacional.	Se empleó el diseño no experimental – transversal - descriptivo	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS versión 25 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas, gráficos y el análisis estadístico. Finalmente para la presentación del informe se utilizó el formato PDF.

4. 7 Principios éticos

La presente investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, por el contrario, la beneficiará siendo un propósito favorable para las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz. Por ello en la presente investigación se tuvo en cuenta los principios éticos los cuales están basados en el código de ética de la ULADECH CATÓLICA aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH CATÓLICA, de fecha 16 de agosto del 2019 siendo los siguientes:

Protección a las personas: Se respetó la dignidad humana, su identidad ya que fue anónima, su diversidad, la privacidad y confidencialidad de sus actividades respetando su participación voluntaria y aceptando la información que se recibió con base al respeto pleno de sus derechos fundamentales.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: La investigación que se llevó a cabo no dañó el entorno del medio ambiente, puesto que no se involucraron animales o plantas en el presente estudio. Además de realizar el uso adecuado del fluido eléctrico, las computadoras y las conexiones.

Libre participación y derecho a estar informado: Toda persona encuestada tuvo libre participación por voluntad propia, además de que se informó el propósito y fin en la aplicación de la encuesta.

Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta: La selección justa de participantes, el trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad.

Integridad científica: Se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión, normas deontológicas del Administrador, evaluando la presencia de algunos daños y riesgos.

Consentimiento informado y expreso: Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles a todos los participantes, que los resultados de la investigación serán de uso solamente para fines académicos.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Características del representante	N	%
Edad		
18-30 años	20	24.40
31-50 años	48	58.50
51 a más años	14	17.10
Total	82	100.00
Género		
Masculino	30	36.60
Femenino	52	63.40
Total	82	100.00
Grado de Instrucción		
Primaria	10	12.20
Secundaria	13	15.90
Superior No Universitario	45	54.90
Superior Universitario	14	17.10
Total	82	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño	55	67.10
Gerente	27	32.90
Total	82	100.00
Tiempo que desempeña el cargo (años)		
1 a 3	13	15.90
4 a 6	58	70.70
7 a más	11	13.40
Total	82	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Tabla 2

Características de las Micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Características de las micro y pequeñas Empresas	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3	13	15.90
4 a 6	55	67.10
7 a más	14	17.10
Total	82	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	47	57.30
6 a 10 trabajadores	23	28.00
11 a más trabajadores	12	14.60
Total	82	100.00
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	18	22.00
Personas no familiares	64	78.00
Total	82	100.00
Objetivos de creación		
Generar Ganancias	65	79.30
Subsistencia	17	20.70
Total	82	100.00
Nivel de ingreso mensual		
Hasta S/. 52, 500.00	55	67.10
Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00	17	20.70
Más de S/. 595,000.00	10	12.20
Total	82	100.00
Tipo de Constitución de la Empresa		
Persona Natural	45	54.90
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	13	15.90
Sociedad de Responsabilidad Limitada	4	4.90
Sociedad Anónima Cerrada	17	20.70
Sociedad Anónima Abierta	3	3.70
Total	82	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral	N	%
¿Usted cómo analiza la situación actual de su empresa?		
A través de información existente	39	47.60
Solo incluye información presente	0.00	0.00
Recopila datos de interés sobre información existente y presente	15	18.30
Determina los principales problemas e identifica variables a través de información existente	28	34.10
Total	82	100.00
¿Cómo determina las causas de los posibles peligros en el entorno competitivo?		
Analiza datos recopilados	4	4.90
Observa la experiencia personal	11	13.40
Realiza un análisis externo	11	13.40
N.A	56	68.30
Total	82	100.00
¿De qué manera Ud. Planifica soluciones dentro de su empresa?		
Define objetivos	2	2.40
Establece prioridades	34	41.50
Plantea una lista de soluciones	19	23.00
Prepara un plan operativo	23	28.00
N.A	4	4.90
Total	82	100.00
¿Considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad?		
Nunca	40	48.80
Casi nunca	15	18.30
A veces	9	11.00
Casi siempre	12	14.60
Siempre	6	7.30
Total	82	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral	N	%
<i>¿Qué técnicas emplea para medir los resultados de sus colaboradores?</i>		
La evaluación de resultados	7	8.50
Escala de puntuaciones	20	24.40
Evaluación de 360°	18	22.10
N.A	37	45.10
Total	82	100.00
<i>¿Cómo estandariza las actividades para mejorar la productividad del personal?</i>		
Definir responsabilidades	29	35.40
Efectuar cambios	20	24.40
Capacitación al personal	18	22.00
N.A	15	18.30
Total	30	100.0
<i>¿Usualmente cuantas horas a la semana labora Ud.?</i>		
Equivalente a 40 horas	6	7.30
Menos de 40 horas	20	24.40
Más de 40 horas	56	68.30
Total	82	100.00
<i>¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo?</i>		
Muy satisfecho	0	0.00
Algo satisfecho	15	18.30
Nada satisfecho	21	25.60
Insatisfecho	46	56.10
Total	82	100.00
<i>¿El ambiente laboral donde desempeña sus actividades se encuentra en condiciones óptimas?</i>		
Si	19	23.20
No	63	76.80
Total	82	100.00

Continúa...

Concluye...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Características de la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral	N	%
<i>¿Qué posibilidades de Éxito se emplea dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo?</i>		
Reconocimiento	3	3.70
Ascenso	13	15.90
Elogios	60	73.20
N. A	6	7.30
Total	82	100.00
<i>El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada:</i>		
Muy bueno	1	1.20
Bueno	20	24.40
Regular	14	17.10
Malo	47	57.30
Total	82	100.00
<i>Los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según:</i>		
Oportunidades de promoción	11	13.40
Carga laboral	22	26.80
El grado de responsabilidad	45	54.90
N.A	4	4.90
Total	82	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018

Tabla 4

Elaboración del Plan de mejora de gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, Distrito de Huaraz, 2018.

Problemas	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Dificultades para la implementación de las estrategias respecto a la gestión de calidad	Falta de compromiso por parte de los representantes, debido a que viven su día a día con el negocio y no existe preocupación en implementar un plan estratégico.	Elaborar un plan estratégico y aplicar el ciclo de la gestión de calidad	Representante
Desconocimiento de técnicas de evaluación para medir los resultados de sus colaboradores	Existe desconocimiento en el tema	Realizar evaluaciones para detectar los errores sobre las malas prácticas de esa manera ofrecer propuestas para mejorar.	Representante
Insatisfacción con el horario de trabajo	Existe insatisfacción con el horario de trabajo, debido a que el personal labora de 8 a.m. hasta las 8 pm, con un descanso de 1 hora al medio día.	Establecer horarios de acuerdo a ley, con el reconocimiento debido de las horas extras	Representante
El ambiente laboral no se encuentra en condiciones óptimas	Aparte de ser un espacio reducido del local, se puede observar restos de cabello en el suelo a lo que el personal a medida que termina su trabajo tiene que estar en constante limpieza.	Implementar estrategias respecto al tema de las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar)	Representante
No existe un clima laboral adecuado en el desarrollo de actividades en equipo.	Como el trabajo es de acuerdo a los clientes atendidos, existe rivalidad entre los compañeros de trabajo.	Capacitación al personal	Representante

Fuente. Plan de mejora elaborado por el autor.

5.2 Análisis de los Resultados

Referente a las principales características de los representantes de las MYPES

El 58,50% de los representantes de las MYPES tienen entre 31 y 50 años, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancourt, (2016), quien manifiesta que el 43,5% de los representantes tienen de 40 a 51 años de edad; asimismo coincide con los resultados encontrados por Castro, (2017), quien determinó que el 45,5% de los representantes tienen entre 35 y 48 años de edad. Pero contrastan con los resultados encontrados por Becerra, (2018), quien menciona que el 36% de los representantes tienen entre 25 a 35 años; también contrasta con los resultados encontrados por Puente, (2017). Quien determinó que el 50% de los representantes tienen entre 28 a 3 años. Esto demuestra que la mayoría de las MYPES del rubro salones de belleza del Distrito de Huaraz, 2018 están dirigidas por personas adultas de 31 a más años; ya que estas personas cuentan con mucha experiencia y están capacitadas para controlar y administrar un negocio.

El 63,40% de los representantes son de sexo femeninos, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancourt, (2016), quien sostuvo que el 70% son de género femenino, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Castro, (2017), quien manifiesta que el 60% de los representantes son femeninos, pero contrastan con los resultados encontrados por Becerra, (2018), quien determinó que el 40% son varones, asimismo contrasta con los resultados de Puente, (2017) quien sostuvo que un 50% de encuestados son varones. Esto demuestra que la gran mayoría de los representantes de las MYPES del rubro salones de belleza son de género femenino.

El 54,9% afirmaron tener el grado de instrucción superior no universitaria, estos resultados coinciden con los resultados encontrados de Betancourt, (2016) quien determinó que el 60% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior no universitario. Pero contrastan con los resultados de Becerra, (2018), quien sostiene el 35% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior universitario. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro salones de belleza tienen el grado de instrucción superior no universitario, lo cual significa que las empresas tienen al mando a personas con estudios técnicos.

El 67,10 % son gerentes, estos resultados coinciden con los resultados encontrados de Betancourt, (2016) quien determinó que un 70% son administradores de la empresa. Pero contrastan con los resultados encontrados por López, (2017) quien menciona que el 75% de los encuestados son dueños, también contrastan con los resultados encontrados por Puente, (2017). Quien sostiene que el 58% son dueños de las MYPES. Esto demuestra que los resultados obtenidos sobre las MYPES, en su mayoría el cargo que desempeñan son administradores, siendo ello un punto positivo ya que permitirá que sus actividades se desarrollen de una manera eficiente.

El 70,70% tiene más de 4 a 6 años de tiempo de desempeño, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancourt, (2016) quien especifica que los gerentes de las MYPES del rubro salones de belleza tienen de 7 a más años. Pero contrastan con los resultados de Castro, (2017) quien determina que el 55% tienen de 10 a más años en el desarrollo de sus actividades. Esto demuestra que los empresarios de las MYPES del rubro salones de belleza tienen un tiempo de 4 años a más años desempeñándose en el cargo de administrador, ello hace que día a día adquieran mayor experiencia al momento de desempeñar sus labores.

Referente a las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro salones de belleza-Huaraz, 2018.

El 67,10% indicaron que tienen un tiempo de permanencia entre 4 a 6 años en el rubro de Salones de belleza, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancourt, (2016) quien manifiesta que un 50% tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. Pero contrastan con los resultados encontrados por López, (2017) quien sostiene que el 60% tienen una permanencia mayor a 7 años en el en el rubro de salones de belleza. Esto demuestra que los empresarios están realizando planificaciones a un largo plazo.

El 57,30% informaron que tienen de 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Puente, (2017) quien especifica que el 55% tienen de 1 a 6 trabajadores dentro de su empresa. Pero contrasta con los resultados por Castro, (2017) quien determinó que el 60% de encuestados tienen más de 15 trabajadores. Esto demuestra que los empresarios resaltan la importancia de la productividad que van a obtener al contar con un porcentaje mayor de trabajadores.

El 78,00% son personas no familiares que trabajan en la empresa, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancourt, (2016) quien determinó que el 70% constituyen por personas no familiares. Pero contrastan con los resultados encontrados por Deza, (2017) quien manifiesta que el 75% de los encuestados constituye su empresa con familiares de las personas que trabajan en su empresa. Esto determina que los empresarios no tienen afinidad por la familia para que laboren dentro de su empresa.

El 79,30% indicó que el objetivo para crear la MYPE fue para generar ganancias, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Becerra, (2018) donde el 70%

afirmaron que el objetivo de creación de su empresa fue para generar ganancias. Pero contrasta con los resultados por Olaya, (2017) quien establece que el 60% afirmó que el objetivo de creación es por servicios. Esto demuestra que el objetivo de creación de la mayoría de la mayoría de las MYPES es para generar ganancias, con el único fin de beneficiarse.

El 67,10% de encuestados indicaron que su nivel e ingreso mensual llega a un tope máximo de S/. 52, 500.00 estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Olaya, (2017) quien establece que el 60% indicaron que su ingreso era mayor a S/. 595,000.00 a más. Esto demuestra que los empresarios están adquiriendo ingresos favorables para su economía empresarial.

El 54,90% afirmó que el tipo de constitución de la mayoría de las MYPES está conformada por personas naturales, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Olaya, (2017) quien determinó que el 70% están constituidos bajo el régimen de una persona natural. Sin embargo contrasta con los resultados obtenidos por Puente, (2017) quien manifiesta que el 85,5% forman parte de una sociedad anónima abierta. Esto demuestra que la gran mayoría de la MYPES optó por una constitución del tipo persona natural, respecto a los beneficios y comodidades que muestra.

Respecto a las características de la gestión de calidad en las MYPES

El 47,60% afirmaron que para analizar la situación actual de su empresa recopilan datos de interés sobre la información existente y presente; seguida del 30,10% el cual indicó que para analizar la situación actual de su empresa determina los principales problemas e identifica variables a través de información existente. Esto demuestra que los empresarios al momento de realizar un análisis sobre la situación de su empresa se basan en información de problemas que

ya han sucedido con anterioridad en la empresa, el cual sirve como base para identificar y enfocar los temas críticos que enfrenta la organización.

El 68,30% indicaron que para determinar las causas de los posibles peligros en el entorno competitivo, realizan un análisis externo. Esto demuestra que los gerentes de las MYPES del rubro Salones de Belleza efectúan un análisis externo, siendo un punto importante ya que al realizar un análisis del entorno externo va a permitir detectar oportunidades que pueden beneficiar a la empresa y amenazas las cuales podrían ser perjudiciales para la empresa; de tal manera que se formulen estrategias las cuales permitan aprovechar las oportunidades de esa manera los efectos de las amenazas.

El 41,50% afirmaron que al momento de planificar soluciones dentro de su empresa definen objetivos; seguido del 15,0% afirma que establecen prioridades dentro de su empresa a la hora de planificar soluciones de los problemas que se presentan en la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios consideran importante definir objetivos el cual hace que dirijamos nuestras acciones y esfuerzos a lo que queremos conseguir; establecer objetivos es esencial para el éxito de una organización ya que estos marcan un curso a seguir y van a servir como fuente de motivación y compromiso.

El 48,80% de los representantes afirmaron que no consideran importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad. Esto demuestra que los empresarios no se preocupan por implementar estrategias en cuanto a la gestión de calidad; es así que implementar estrategias ayudara a mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna y externa de la organización. Gracias a la implementación de un sistema de gestión de calidad la organización va a demostrar

su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios y productos los cuales van a satisfacer los requisitos del cliente.

El 45,10% afirmaron no emplear ninguna técnica para medir los resultados de sus colaboradores; seguido del 30,10%; indicaron que para medir los resultados de sus colaboradores emplean la técnica de evaluación de 360°; Esto demuestra que la mayoría de los encuestados no emplean ninguna técnica para medir los resultados de sus colaboradores, en las empresas es importante evaluar al equipo de trabajo, debido a que el éxito de una empresa está basado en el desempeño de las personas que laboran puesto que mientras este sea medido y monitoreado será posible tomar decisiones, acciones orientadas a obtener mejores resultados respecto a la productividad de la empresa.

El 35,40% afirmaron que para estandarizar las actividades para mejorar la productividad realizan capacitaciones al personal; seguido del 28,10% quienes indicaron que para estandarizar las actividades para mejorar la productividad del personal definen responsabilidades. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios del rubro salones de belleza realizan capacitaciones permanentes a todo el personal que conforma su empresa. Puesto que hoy en día las empresas deben asegurarse que sus colaboradores cuenten con conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para aportar hacia el éxito de la organización; en este sentido la capacitación de un equipo de trabajo viene a ser una inversión el cual puede medirse con indicadores de productividad y mejora en la gestión.

Respecto a las características de la satisfacción laboral en las MYPES

El 68,30% indicaron que laboran más de 40 horas semanales; estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Puente, (2017) quien menciona que el 55% de los representantes cumplen una jornada laboral de más de 40 horas a la semana. Pero contrastan con los resultados encontrados por Hernández, (2014), quien manifiesta que el 48% de los gerentes laboran 8 horas diarias equivalentes a 40 horas semanales; asimismo contrasta con los resultados encontrados por Olaya, (2017), quien determinó que el 45,5% de los representantes tienen una jornada laboral equivalente a 40 horas semanales.. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro salones de belleza del Distrito de Huaraz, 2018 cumplen una jornada laboral mayor a 40 horas semanales, los cuales son equivalentes a más de 8 horas diarias, entonces no estarían respetado el horario laboral establecida de acuerdo a las leyes laborales.

El 56,10% de encuestados indicaron estar insatisfechos con su horario laboral, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Hernández, (2014), quien manifiesta que el 45% de los representantes se encuentran insatisfechos con su horario de trabajo; asimismo coinciden con los resultados encontrados por Vela, (2016), quien afirma que un 50% de encuestados están insatisfechos con su horario laboral. Pero contrastan con los resultados encontrados por Puente, (2017) quien menciona que el 55% de los representantes se encuentran satisfechos con su horario laboral. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro salones de belleza del Distrito de Huaraz, no se encuentran satisfechos con su horario laboral, haciendo que su gestión dentro de la empresa se desempeñen de una manera deficiente.

El 76,80% de encuestados afirmaron que el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas, estos resultados coinciden con los resultados

encontrados por Puente, (2017) quien determinó que el 68% de encuestados el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentran en condiciones óptimas; Pero contrastan con los resultados encontrados por Vela, (2016) quien afirma que el 58% de encuestados indicaron que el lugar donde desempeñan sus labores diarias se encuentran en buenas condiciones. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro salones de belleza el ambiente laboral en la cual desempeñan sus actividades no se encuentran en condiciones óptimas, convirtiéndose en un obstáculo el cual no permite poder cumplir eficientemente con sus funciones y actividades diarias.

El 73,20% de representantes indicaron que las posibilidades de éxito que se emplean dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo son los elogios; estos resultados coinciden con los resultados encontrados por López, (2016) quien manifiesta que un 45% dentro de las MYPES se ofrecen las posibilidades de elogios como recompensa de su esfuerzo y trabajo; Pero contrasta con los resultados obtenidos por Domínguez, (2013) quien manifiesta que en las MYPES no se premia el esfuerzo con las líneas de carrera a cambio de su trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes solo reciben elogios, palabras motivacionales a cambio de su esfuerzo y trabajo dentro de la empresa.

El 57,30% de representantes afirman que el clima donde se desarrolla el trabajo en equipo es considerado malo, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vela, (2016) quien manifiesta que el 45% indicaron que el clima laboral donde se desempeña el trabajo en equipo no se encuentra en óptimas condiciones, Pero contrasta con los resultados encontrados por Puente, (2017) quien determinó que el 48% el clima laboral donde se desarrollan las actividades en equipo es considerado bueno. Esto demuestra que la mayoría de los

representantes de las MYPES no se preocupan por tener un buen clima laboral para poder desempeñar de una manera eficiente sus actividades en equipo.

Con respecto a los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador un 54,90% de encuestados afirmaron que los salarios y beneficios que se le asigna varía según el grado de responsabilidad; estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Becerra, (2016) quien afirma que los salarios y beneficios van a variar según el grado de responsabilidad que tienen dentro de la empresa. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Castillo, (2013) quien afirma que todos perciben los mismos beneficios y salarios. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios asignan los salarios y beneficios de acuerdo al grado de responsabilidad que se tiene dentro de la empresa.

5.3 Plan de mejora

1. Datos Generales:

Nombre o Razón social: Micro y pequeñas empresas del rubro salones de belleza.

Dirección: Distrito de Huaraz

Nombre del representante: Dueños y/o Representantes de los salones de belleza.

2. Misión:

Somos una empresa del rubro peluquerías, que brinda servicios en asesoría de belleza, con las últimas tendencias de moda y productos de calidad. Desarrollando las mejores prácticas de trabajo con nuestros colaboradores en un grato ambiente laboral.

3. Visión:

Ser una MYPE líder en asesorías de belleza a nivel Regional al 2026, diferenciándonos por un excelente servicio, con los más altos estándares de calidad a través de la implementación de nuevas tecnologías y capital humano capacitado.

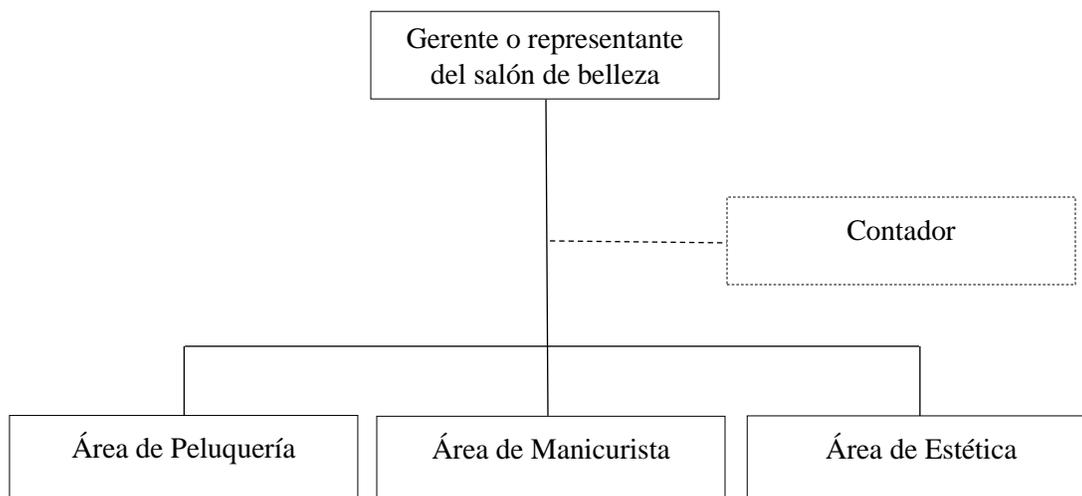
4. Objetivos Empresariales:

- ✓ Ofrecer productos de calidad sobre el cuidado personal.
- ✓ Brindar un buen servicio para conseguir la lealtad de los clientes.
- ✓ Incrementar la rentabilidad, minimizando los gastos en equipo y reducir los gastos operativos.
- ✓ Capacitar al personal sobre las últimas tendencias de moda.

5. Servicios:

Establecimiento comercial donde se ofrece una variedad de servicios relacionados con la belleza y el cuidado de la imagen personal; entre los más destacados tenemos la aplicación de tintes, cortes de cabello, rizado, alisado, tratamientos para la piel, mascarillas de diversos tipos de hidratantes, Además se realizan diferentes tipos de peinados, maquillajes y arreglos dependiendo de la ocasión.

6. Organigrama de la empresa:



1.1 Descripción de funciones:

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> * Licenciado en Administración de empresas * Experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Responsable de la dirección, organización, planificación y control de la MYPE salones de belleza * Vigilar que todos los miembros cumplan bien su labor * Desarrollar una política comercial, financiera solucionando alguna falencia con el cliente, además de realizar los pagos correspondientes * Estar en constante contacto con los proveedores y llevar la relación de los productos en stock. * Diseñar programas y estrategias de mejora

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> * Licenciado en contabilidad * Experiencia en actividades contables
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Ver la situación financiera de la empresa y los pagos al personal y/o otras inherentes al cargo que determina el dueño o propietario del negocio.

Cargo	Peluquera
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> * Estudios técnicos * Experiencia laboral en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Conocer la necesidad que tiene el cliente, analizando su cabello y otras características físicas para poder definir el estilo del peinado. * Mantener el lugar y las herramientas de trabajo limpias y ordenadas. * Estar en constante actualización sobre los estilos y técnicas bajo la vanguardia de la moda y/o otras inherentes al cargo que determina el dueño o propietario del negocio.

Cargo	Manicurista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> * Estudios técnicos * Experiencia laboral en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Encargado de realizar tratamientos cosméticos sobre las uñas y manos * Dar asesoramiento y encargarse sobre la venta de los productos cosméticos <ul style="list-style-type: none"> * Mantener el lugar y las herramientas de trabajo limpias y ordenadas y/o otras inherentes al cargo que determina el dueño o propietario del negocio.

Cargo	Estilista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> * Estudios técnicos * Experiencia laboral en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar los diferentes tipos de tratamientos faciales * Asesorar al cliente respecto al cuidado de la piel * Aplicar el maquillaje * Mantener el lugar y las herramientas de trabajo limpias y ordenadas

1.2 Diagnóstico Empresarial:

<p>MATRIZ FODA</p>	<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <p>F1: Ubicación en zona estratégica. F2: Personal capacitado en innovación sobre estilos y diseños. F3: Precios accesibles. F4: Buena calidad en servicios y productos.</p>	<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <p>D1: Espacio del local reducido D2: Capacidad limitada de clientes D3: imparcialidad de horarios.</p>
<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p>
<p>O1: Clientes preocupados en mantener su imagen personal O2: Los consumidores buscan nuevas experiencias. O3: Días festivos O4: La vanguardia de la moda</p>	<p>F1; F2; O1; O2; O4: Competir en costos, penetración de mercado con precios accesibles. F3; O2; O4: Merchandising, punto de venta llamativo. F2; F3; F4; O1; O3; O4: Convenios estratégicos, con los proveedores</p>	<p>D2, O1, O3: Técnica del branding, diversificar la imagen de los salones de belleza. D1, O2: Técnica de negociación con el proveedor, realizar contratos con los proveedores para la proporción de los productos estéticos D3, O4: Penetración de mercado, abarcar otra parte del mercado con otras sucursales.</p>
<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p>
<p>A1: Muchas empresas del mismo rubro A2: Alza de los precios de los productos estéticos A.3: Inestabilidad del aspecto económico por cambio de gobierno.</p>	<p>F1, F3, F4, A1, A2: Alianzas estratégicas, ofrecer vales de cortes de cabello gratis u ofertas 2 x 1 F1, F2, F3, F4, A1, A2: Sistema de streaming, Esto se logra mediante fragmentos enviados secuencialmente a través de la red.</p>	<p>D1,A1,A3 Técnicas de negociación, establecer alianzas con un solo proveedor, para la adquisición confiable de los productos D2, A1 Clientes influencers, al brindar un buen servicio, ganar buena reputación. D2, A2 Realizar constantes estudios de mercado, para determinar las tendencias más llamativas en cada periodo.</p>

2. Indicadores de Gestión:

Indicadores	Evaluación de los indicadores
Implementar estrategias respecto a la gestión de calidad	La mayoría de las MYPES no consideran importante implementar estrategias por falta de interés
Medir el nivel de rendimiento del personal	Los representantes no emplean ninguna técnica para medir el rendimiento de cada personal
Horas laboradas de acuerdo a ley	El horario con el que cuenta el personal son de casi 12 horas
Aplicar las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar)	El ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas
Cumplimiento de las charlas motivacionales	El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada regular

3. Problemas:

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Implementar estrategias respecto a la gestión de calidad	La mayoría de las MYPES no consideran importante implementar estrategias por falta de interés	Falta de compromiso por parte de los representantes, debido a que viven su día a día con el negocio y no existe preocupación en implementar un plan estratégico.
Medir el nivel de rendimiento del personal	Los representantes no emplean ninguna técnica para medir el rendimiento de cada personal	Existe desconocimiento en el tema
Cumplimiento de las horas laboradas de acuerdo a ley	El horario con el que cuenta el personal son de casi 12 horas	Existe insatisfacción con el horario de trabajo, debido a que el personal labora 12 horas aprox.
Aplicar las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar).	El ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas	Cuenta con un espacio reducido del local, además se puede observar restos de cabello en el piso a lo que el personal a medida que termina su trabajo tiene que estar en constante limpieza.

Continúa...

Concluye...

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Cumplimiento de las charlas motivacionales	El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada regular	El trabajo es de acuerdo a los clientes atendidos, por ello existe rivalidad entre los compañeros de trabajo.

4. Establecer Soluciones:

4.1 Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementar estrategias respecto a la gestión de calidad	La mayoría de las MYPES no consideran importante implementar estrategias por falta de interés	Elaborar un plan estratégico y aplicar el ciclo de la gestión de calidad.
Medir el nivel de rendimiento del personal	Los representantes no emplean ninguna técnica para medir el rendimiento de cada personal	Realizar evaluaciones para detectar los errores sobre las malas prácticas de esa manera ofrecer propuestas para mejorar.
Cumplimiento de las horas laboradas de acuerdo a ley	El horario con el que cuenta el personal son de casi 12 horas	Establecer horarios de acuerdo a ley, con el reconocimiento debido de las horas extras.
Aplicar las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar)	El ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas	Implementar estrategias respecto al tema de las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar).
Cumplimiento de las charlas motivacionales	El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada regular	Capacitación al personal.

4.2 Estrategias que se desea implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Elaborar un plan estratégico y aplicar el ciclo de la gestión de calidad	Falta de compromiso por los miembros de las MYPES	6 meses	Brindar un buen servicio al cliente, haciendo el buen uso de los recursos disponibles.	Realizar pequeñas reuniones para conocer el impacto que se obtendrá con una buena gestión de calidad
2	Realizar evaluaciones para detectar los errores sobre las malas prácticas de esa manera ofrecer propuestas para mejorar.	No contar con el presupuesto suficiente para contratar un evaluador	6 meses	Mejorar la productividad del trabajador de esa manera obtener mayor incremento en la rentabilidad de la empresa	Inculcar mayor participación entre los miembros
3	Establecer horarios de acuerdo a ley, con el reconocimiento debido de las horas extras	No poder eliminar el tiempo ocioso por parte del trabajador cuando no haya clientes	6 meses	Contar con personales comprometidos con su trabajo	Ver el cumplimiento de responsabilidades durante su horario de trabajo
4	Implementar estrategias respecto al tema de las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar).	No contar con el compromiso de todo el personal	6 meses	Tener un ambiente más presentable	Mayor preocupación respecto a la limpieza del ambiente de trabajo

Continúa...

Concluye...

N o	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
5	Capacitación al personal	Existe rivalidad entre compañeros por el tema de obtener más clientes	6 meses	Fomentar el trabajo en equipo	Fomentar compañerismo y mayor comunicación entre los compañeros de trabajo, realizando pequeñas actividades como paseos de manera semestral.

4.3 Recursos para la implementación de estrategias

N o	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Elaborar un plan estratégico y aplicar el ciclo de la gestión de calidad	Administrador	S/. 1200	Dentro del local de la empresa, disponibilidad de tiempo y materiales	6 meses
2	Realizar evaluaciones para detectar los errores sobre las malas prácticas de esa manera ofrecer propuestas para mejorar.	Administrador	S/. 1500	Dentro del local de la empresa, disponibilidad de tiempo y materiales	6 meses
3	Establecer horarios de acuerdo a ley, con el reconocimiento debido de las horas extras	Administrador	S/. 200	Dentro del local de la empresa, disponibilidad de tiempo y materiales	6 meses

Continúa...

Concluye...

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
4	Implementar estrategias respecto al tema de las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar)	Administrador	S/. 800	Dentro del local de la empresa, disponibilidad de tiempo y materiales	6 meses
5	Capacitación al personal	Administrador	S/. 1500	Dentro del local de la empresa, disponibilidad de tiempo y materiales	6 meses

5. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Final	Enero – junio
1	Elaborar un plan estratégico y aplicar el ciclo de la gestión de calidad.	01-01-2022	01-06-2022	Enero
2	Realizar evaluaciones para detectar los errores sobre las malas prácticas de esa manera ofrecer propuestas para mejorar.	01-01-2022	01-06-2022	Febrero - Marzo
3	Establecer horarios de acuerdo a ley, con el reconocimiento debido de las horas extras.	01-01-2022	01-06-2022	Abril
4	Implementar estrategias respecto al tema de las 5 S (organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mejorar).	01-01-2022	01-06-2022	Mayo
5	Capacitación al personal	01-01-2022	01-06-2022	Junio

VI. Conclusiones

Conclusión General

La mayoría de los representantes pertenecen al género femenino, menores de 50 años, con un grado de instrucción superior no universitario; asimismo cuentan con un número menor de 5 trabajadores, cuyo objetivo de creación son para generar ganancias, con un nivel de ingreso menor a los s/. 52 500.00, todas ellas constituidas bajo el régimen de personas naturales; de igual forma los representantes no considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad, laboran más de 40 horas a la semana, el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas, las posibilidades de éxito que se emplea dentro de la empresa a cambio del esfuerzo y trabajo son los elogios.

Conclusión Específico

La mayoría de los representantes pertenecen al género femenino, menores de 50 años de edad, con un grado de instrucción superior no universitario, siendo dueños de su negocio y llevando un tiempo mayor de 4 años en el rubro, hechos que permiten mayor actividad para el desarrollo de los salones de belleza.

La mayoría de las mypes del rubro salones de belleza, tienen un tiempo de permanencia en el rubro mayor a 7 años, con un número menor de 5 trabajadores, las personas que trabajan en la empresa son personas no familiares, cuyo objetivo de creación son para generar ganancias, con un nivel de ingreso menor a los s/. 52 500, lo cual hace referencia a que son micro empresas, todas ellas constituidas bajo el régimen de personas naturales; hechos que permiten a los representantes de las mypes del rubro salones de belleza el poder para ejercer todas las obligaciones y los derechos de su propio negocio.

La mayoría relativa de representantes analiza la situación actual de su empresa a través de información existente, para determinar las causas de los posibles peligros en su entorno competitivo no emplea ninguna técnica, la manera en que se planifica soluciones en las mypes se prepara un plan operativo, además de que no se considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad, para medir los resultados de sus colaboradores no emplean ninguna técnica, laboran más de 40 horas a la semana, sintiéndose insatisfechos con su horario de trabajo, el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades no se encuentra en condiciones óptimas, las posibilidades de éxito que se emplea dentro de la empresa a cambio del esfuerzo y trabajo son los elogios, además de considerarse malo el clima laboral donde se desarrolla el trabajo en equipo, los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según el grado de responsabilidad.

Se elaboró el Plan de mejora en relación a los resultados obtenidos, para poder buscar estrategias apropiadas y de esa manera mejorar la gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza, distrito de Huaraz.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Fortalecer los conocimientos mediante capacitaciones involucrando a todo el personal que labora en la empresa; de esa manera estar en constante actualización sobre los requerimientos del mercado, ya que los representantes cuentan con una experiencia mayor a 4 años en el rubro.

Ampliar el tamaño de empresa y optar por otro tipo de constitución, puesto que las mypes están constituidas como personas naturales.

Implementar la gestión de calidad aplicando herramientas como: La matriz FODA, de esa manera se podrá identificar muchos riesgos y oportunidades o resaltar la parte en que el negocio es buena, ya sea en su especialidad, la capacidad técnica, el equipo de profesionales quienes lo conforman, las habilidades que se desarrolla y sus procesos de esa forma sobresalir frente a la competencia.

Implementar un sistema de control como la evaluación de 360° para medir los resultados de los colaboradores, con finalidad de darle al colaborador una retroalimentación realizando críticas constructivas desde las diferentes perspectivas de cada miembro (jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.), de esa manera poder mejorar su comportamiento y desempeño que tiene la persona en su entorno profesional y poder elevar su grado de competitividad y productividad.

Diseñar horarios adecuados de acuerdo a las leyes laborales; además de implementar la metodología de las 5 S para que los colaboradores tengan su área de trabajo en condiciones óptimas, finalmente fomentar el trabajo en equipo, incentivando mayor compañerismo.

Implementar el plan de mejora elaborado en la presente investigación; puesto que se elaboró de acuerdo a los resultados obtenidos; es por ello que las estrategias propuestas en la presente investigación, están relacionadas a los problemas que presentan las mypes en estudio.

Referencias Bibliográficas

- Aslan , A. (2014). *Satisfacción laboral de los docentes de educación primaria Etapa I. Revista de educación del Egeo*. New York: Aegean Education Journal. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14>.
- Becerra, R. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las Mype de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de Estética y Belleza, Lima, 2018*. Lima, Perú : Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2391/TESIS_%20BECERRA%20VELARDE%20ROSA%20ALCIRA.pdf?sequence=2
- Betancur , D. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Mezcla Promocional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1078/MEZCLA_PRO MOCIONAL_PELUQUERIAS_BETANCUR_VILLAORDUNA_DAYSI_HEYN E.pdf?sequence=4
- Castillo, A. (2016). *Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013 PRODUCE*. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo>
- Castro , M. (2017). *Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local-Sihuas, 2017*. Chimbote, Perú : Universidad San Pedro. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4582/Tesis_56452.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los psicólogos de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica*. Huancavelica, Perú : Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dormann, C., & Zapf, D. (2013). *Satisfacción laboral: un metaanálisis de la estabilidad*. Mexico. Graw Hill. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14>.
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Obtenido de Tesis para optar el grado de Licenciada, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar. Gualemalá.
- Fuentes, (2015). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia>.
- García, M., Barbero, M., & García, T. (2013). *La función de utilidad subjetiva como índice de la Satisfacción Laboral*. Europa: Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Mexico. Graw Hill
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2016). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <file:///C:/Users/carsa/Downloads/5992-20778-1-PB>.
- Georhina, H. (2016). *Satisfacción Laboral*. Mendoza, Argentina : Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.
- Giovannone, P. (2015). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*. La Plata, Argentina : Universidad Nacional de la Plata. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <file:///C:/Users/carsa/Downloads/Giovannone.%20La%20gesti%C3%B3n%20de%2>

0la%20motivaci%C3%B3n%20organizacional%20con%20el%20enfoque%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg.

Hernandez , S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala : Universiada Rafael Landivar. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia>.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L., (2010) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Jamanca , C. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz, Perú : Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5557/GESTION_DE_CALIDAD_MOTIVACION_JAMANCA_ANAYA_CARLOS_ALBERTO.sequence=1&isAllowed=y

López, G. (2017). *Evaluación del grado de satisfacción laboral de médicos residentes del postgrado de pediatría y puericultura del hospital "J.M. de Iso Rios" Caracas - Venezuela*. Caracas, Venezuela : Universidad Católica Andres Bello. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3704>

Lozano , T., & Montero , R. (2017). *Análisis de los riesgos ocupacionales que se originan en peluquerías y lugares de estéticas: proposiciones para su control* . Colombia : Universidad Autónoma de Occidente Colombia.

Olaya , J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en Montalvo Salón y Spa del Mall aventura en el distrito de Santa Anita, Lima 2017*. Lima, Perú : Universidad Peruana Unión. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/854/Juan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Pérez, J. (2014). *Itinerarios y Contenidos en Materia de Salud laboral específicos en peluquería y centros de belleza*.
- Puente, R. (2017). *Gestión de calidad y sus relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada N° 32586 de Huarichaca-Huánuco 2015*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/822;jsessionid=B24F60D178DCC866035C7DB3C641971E>
- Rivera, R. (2016). *Uso de las teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para a mejora del desempeño laboral*. Lima, Perú : Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf
- Rodriguez, D. (2016). *Bienestar en el trabajo/satisfacción laboral*. Universidad de la Laguna.
- Ruiz, C. (2014). *Nivel de Satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chile: Universidad del Bío-Bío. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne>.
- Sotelo, J., & Torres, J. (2015). *Sistema de Mejra continua en el área de producción de la empresa con la metodología PHVA*. Lima, Perú : Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <file:///C:/Users/carsa/Downloads/Ciclo%20PDCA>.
- Teruel, M., & Lapresta, J. (2015). *Guía para la implantación de un sistema d gestión de calidad*. Aragón: Gobierno de Aragón. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.

Torre , L., & Lacasa. (2015). *Gestión de la Calidad*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14>.

Anexos

Anexo 1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020								Año 2021			
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Cocurricular			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Elaboración del Proyecto	x																			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x																		
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x																	
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x																
5	Mejora del marco teórico					x															
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x														
7	Elaboración del consentimiento informado							x													
8	Ejecución de la metodología								x												
9	Resultados de la investigación									x											
10	Conclusiones y recomendaciones										x										
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x									
12	Redacción del informe final												x	x							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x						
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x					
15	Redacción de artículo científico																x				
16	Revisión del informe de tesis y artículo Científico por el jurado																	x			
17	Pre banca																		x		
18	Sustentación del informe final																			x	

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
(ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	81.00	0.10	8.1
• Fotocopias	81.00	0.10	8.1
• Empastado	25.00	1	25.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	200.00	0.10	20
• Lapiceros	5	0.50	2.50
Servicios			
• Uso de turniting	50.00	4	200
• Pago del taller cocurricular	1700.00	1	1700.00
Sub total			1983.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.00	10	20
Sub total			20
Total de presupuesto desembolsable			2023.70
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			
(UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	60.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto desembolsable			652.00
Total (S/.)			955.7

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SALONES DE BELLEZA DISTRITO DE HUARAZ, 2018

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas. Propósito del estudio El propósito del estudio es investigar de la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar de la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro salones de belleza distrito de Huaraz, 2018.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre la Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral para su micro o pequeña empresa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con la investigadora principal de Chimbote, Perú estudiante Chávez Trejo Rosalinda Damiana al celular 935850431, o al correo: damianachaveztrejo@gmail.com. Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf.: 350190, E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe.

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

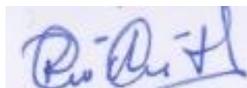
Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.



Figueroa Obregón Esperanza Limath

Firma del participante



Chávez Trejo Rosalinda Damiana

Firma del investigador

Dr. Reinerio Z. Centurión Medina
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02106



Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarías

Asesor

Anexo 4. El cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE METODOLOGIA –MIMI
CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SALONES DE BELLEZA DEL DISTRITO
DE HUARAZ, 2018.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso de estrategias de satisfacción laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito de Huaraz, 2018. La información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: con una (X) indique su grado de importancia.

I. GENERALIDADES:

1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. Edad | d) Superior no
Universitaria |
| a) 18 – 30 años | e) Superior Universitaria |
| b) 31 – 50 años | 4. Cargo que desempeña |
| c) 51 a más años | a) Dueño |
| 2. Sexo | b) Administrador |
| a) Femenino | 5. Tiempo que desempeña |
| b) Masculino | a) 0 a 3 años |
| 3. Grado de Instrucción | b) 4 a 6 años |
| a) Sin instrucción | c) 7 a más años |
| b) Primaria | |
| c) Secundaria | |

1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
- a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años
7. Número de trabajadores
- a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores
8. Ingresos mensuales promedio
- a) Hasta S/. 52, 500.00
 - b) Más de S/. 52, 500.00 hasta S/. 595,000.00
 - c) Más de S/. 595,000.00
9. Constitución de la empresa
- a) Persona natural
 - b) Empresa individual de responsabilidad limitada
 - c) Sociedad de responsabilidad limitada
 - d) Sociedad anónima cerrada
 - e) Sociedad anónima abierta
10. Las personas que trabajan en su empresa son:
- a) Familiares
 - b) Personas no familiares
11. Objetivos de Creación:
- a) Generar ganancias
 - b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

12. ¿Usted cómo analiza la situación actual de su empresa??
- a) A través de información existente
 - b) Solo incluye información presente
 - c) Recopila datos de interés sobre información existente y presente
 - d) Determina los principales problemas e identifica variables a través de información existente
13. ¿Cómo determina las causas de los posibles peligros en el entorno competitivo?
- a) Analiza datos recopilados
 - b) Observa la experiencia personal
 - c) Realiza un análisis externo
 - d) N.A
14. ¿De qué manera Ud. Planifica soluciones dentro de su empresa?
- a) Define objetivos
 - b) Establece prioridades
 - c) Plantea una lista de soluciones
 - d) Prepara un plan operativo
 - e) N.A
15. ¿Considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
16. ¿Qué técnicas emplea para medir los resultados de sus colaboradores?
- a) La Evaluación de resultados
 - b) Escala de puntuaciones

- c) Evaluación de 360°
 - d) N. A
17. ¿cómo estandariza las actividades para mejorar la productividad del personal?
- a) Definir responsabilidades

- b) Efectuar cambios
- c) Capacitación al personal
- d) N.A

III. REFERENTE A LAS ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

18. ¿Usualmente cuantas horas a la semana labora Ud.?
- a) Equivalente a 40 horas
 - b) Menos de 40 horas
 - c) Más de 40 horas
19. ¿Se siente satisfecho con su horario laboral?
- a) Muy satisfecho
 - b) Algo satisfecho
 - c) Nada satisfecho
 - d) Insatisfecho
20. ¿El ambiente laboral donde desempeña sus actividades se encuentra en condiciones óptimas?
- a) Si
 - b) No
21. ¿Qué posibilidades de éxito se emplean dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo?
- a) Reconocimiento
 - b) Ascenso
 - c) Elogios
 - d) N.A

22. El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerada:
- a) Muy Bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
23. Los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según:
- a) Oportunidades de promoción
 - b) Carga laboral
 - c) El grado de responsabilidad
 - d) N.A

Anexo 5. Validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Román Alejos, Celeny Marisol

1.2. Grado Académico: Titulada y colegiada. Licenciada en Administración.

1.3. Profesión: Administradora

1.4. Institución donde labora: Ministerio Público-Fiscalía de la Nación. Unidad de Medicina Legal II - Ancash

1.5. Cargo que desempeña: Programadora en Cámara Gesell

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Chávez Trejo Rosalinda Damiana

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Satisfacción con el horario							
1. ¿Usualmente cuantas horas a la semana labora Ud.?	X		X		X		
2. ¿Se siente satisfecho con su horario laboral?	X		X		X		
Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente laboral							
3. ¿El ambiente laboral donde desempeña sus actividades se encuentra en condiciones óptimas?	X		X		X		

Dimensión 3: Posibilidades de éxito							
4. ¿Qué posibilidades de éxito se emplean dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo?	X		X		X		

Dimensión 4: Clima laboral							
5. El clima donde se desarrolla el trabajo en equipo es considerada:	X		X		X		

Dimensión 5: Salarios y beneficios							
6. 23. Los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según:	X		X		X		

Otras observaciones generales:

.....



ROMAN ALEJOS, CELENY MARISOL

DNI N° 75669216

Nota: Se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Encuesta

Anexo 6. Gráficos de Figuras

Figura 1. Edad

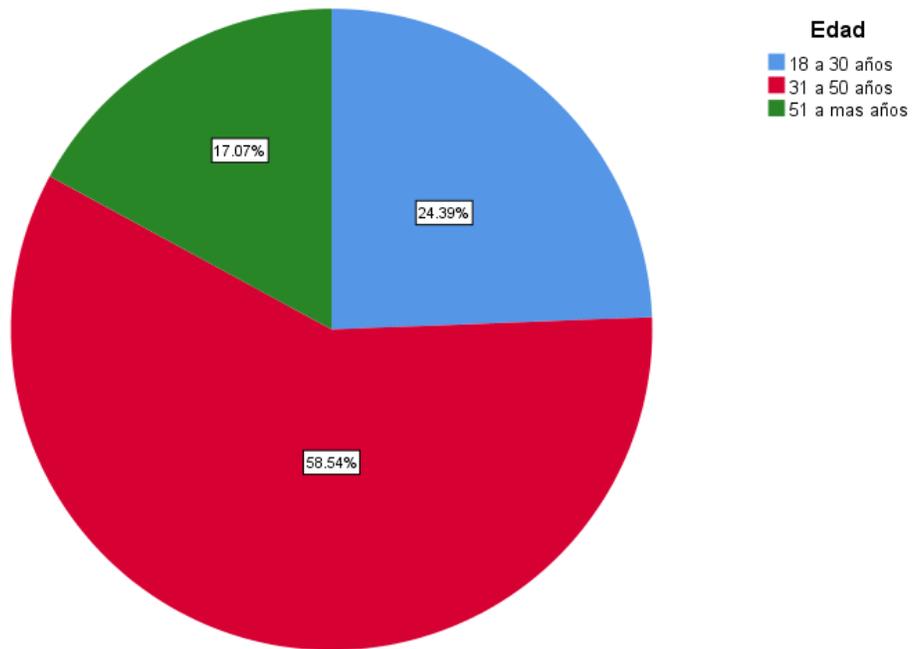


Tabla 1

Figura 2. Sexo

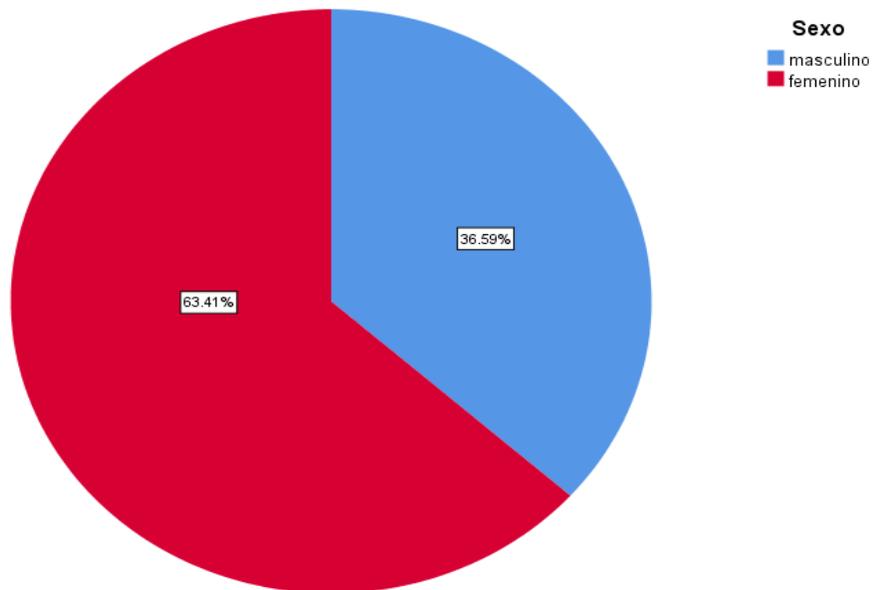


Tabla 1

Figura 3. Grado de Instrucción

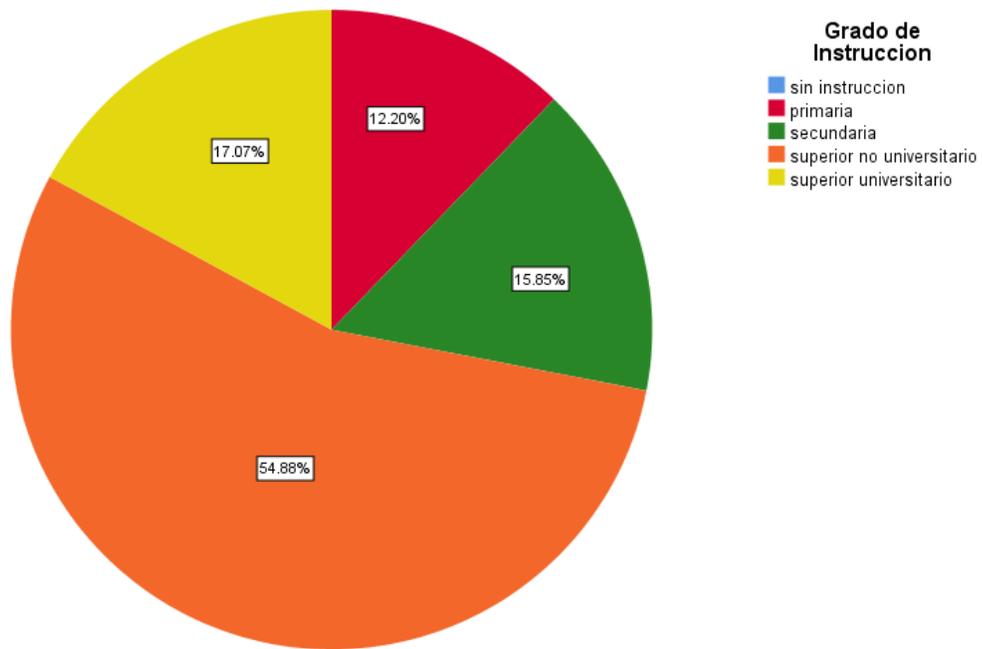


Tabla 1

Figura 4. Cargo que desempeña

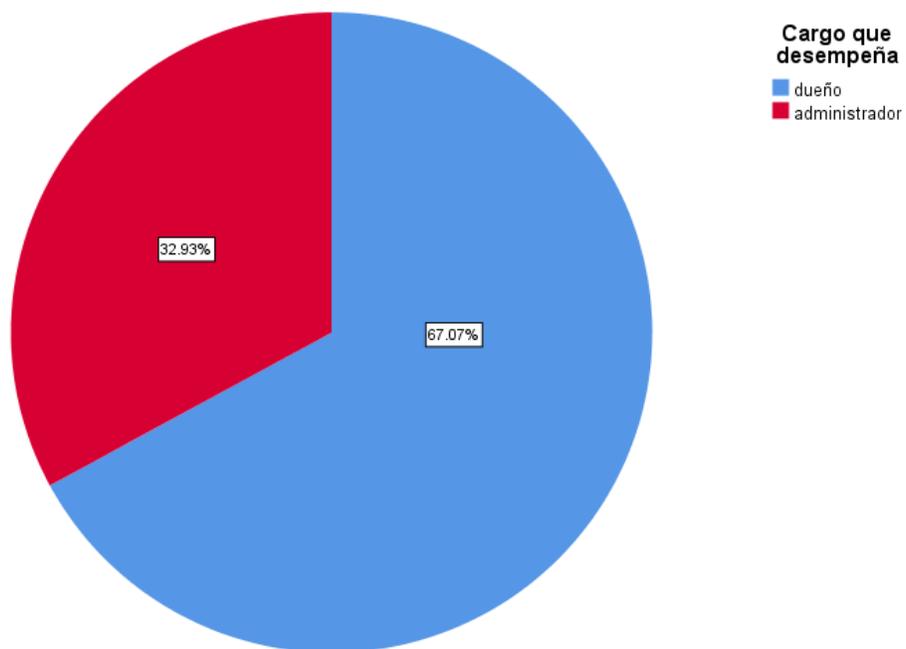


Tabla 1

Figura 5. Tiempo que desempeña

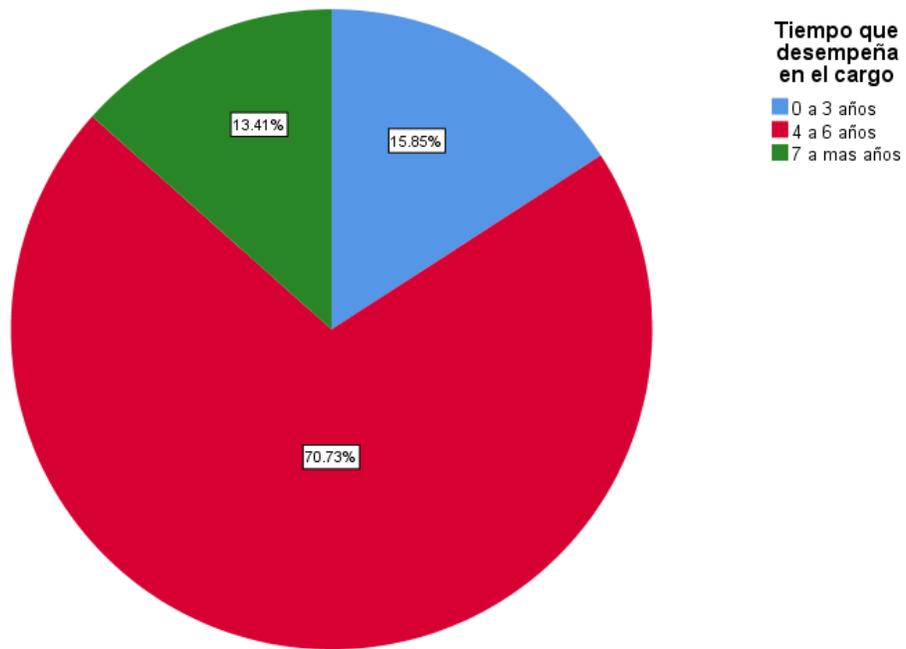


Tabla 2

Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

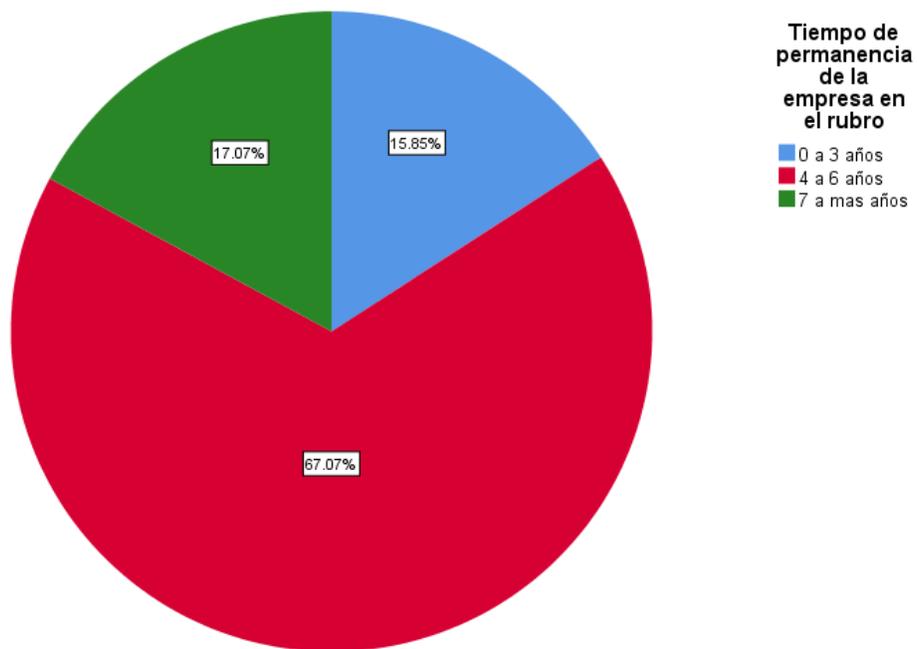


Tabla 2

Figura 7. Número de trabajadores

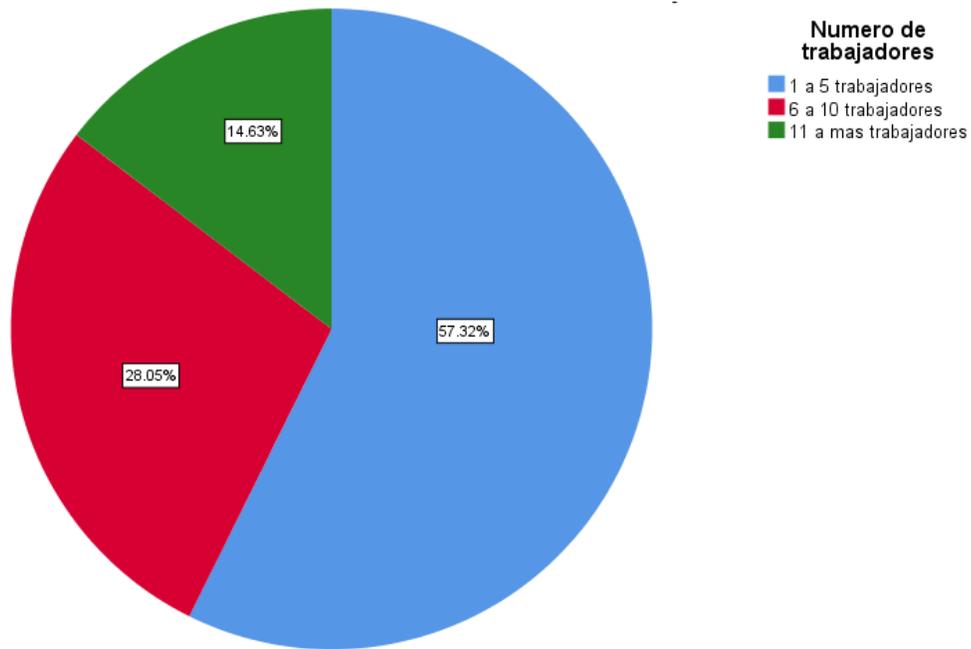


Tabla 2

Figura 8. Ingresos mensuales promedio

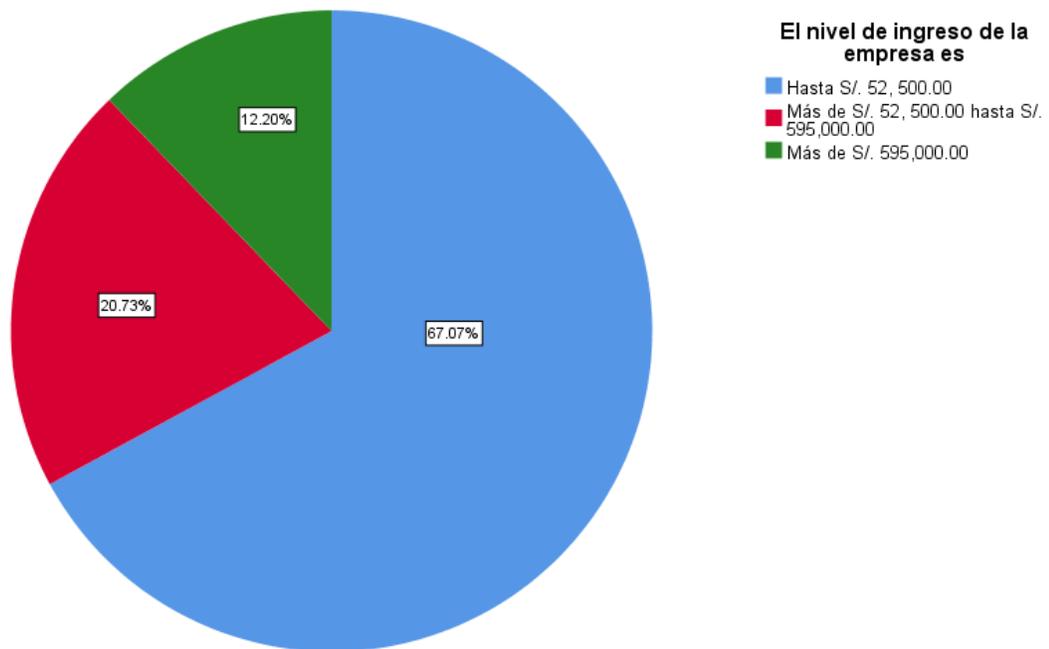


Tabla 2

Figura 9. Constitución de la empresa

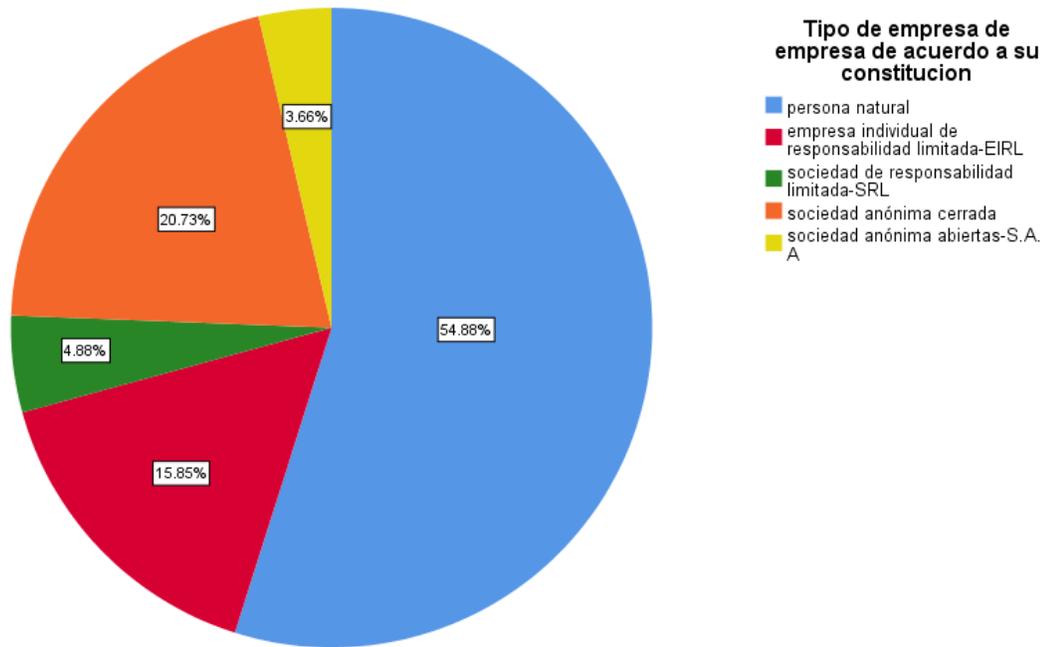


Tabla 2

Figura 10. Las personas que trabajan en su empresa

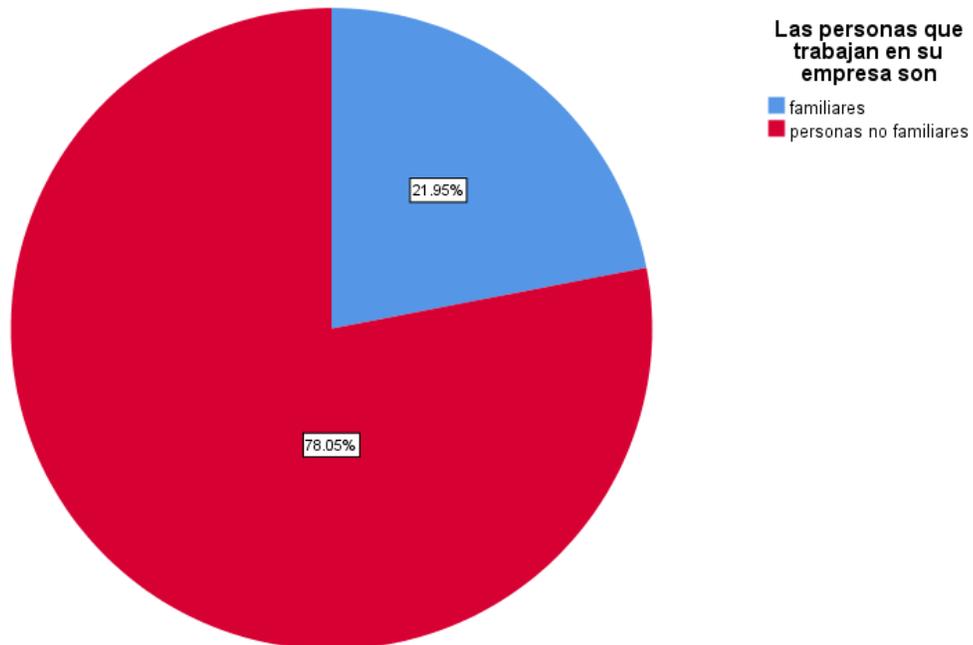


Tabla 2

Figura 11. Objetivos de Creación

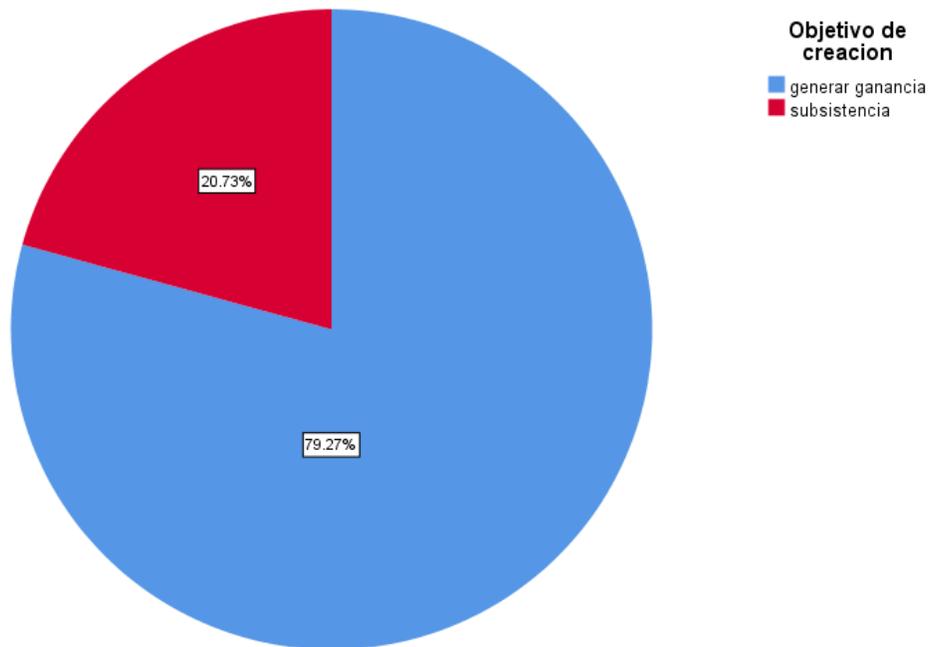


Tabla 2

Figura 12. Cómo analiza la situación actual de su empresa

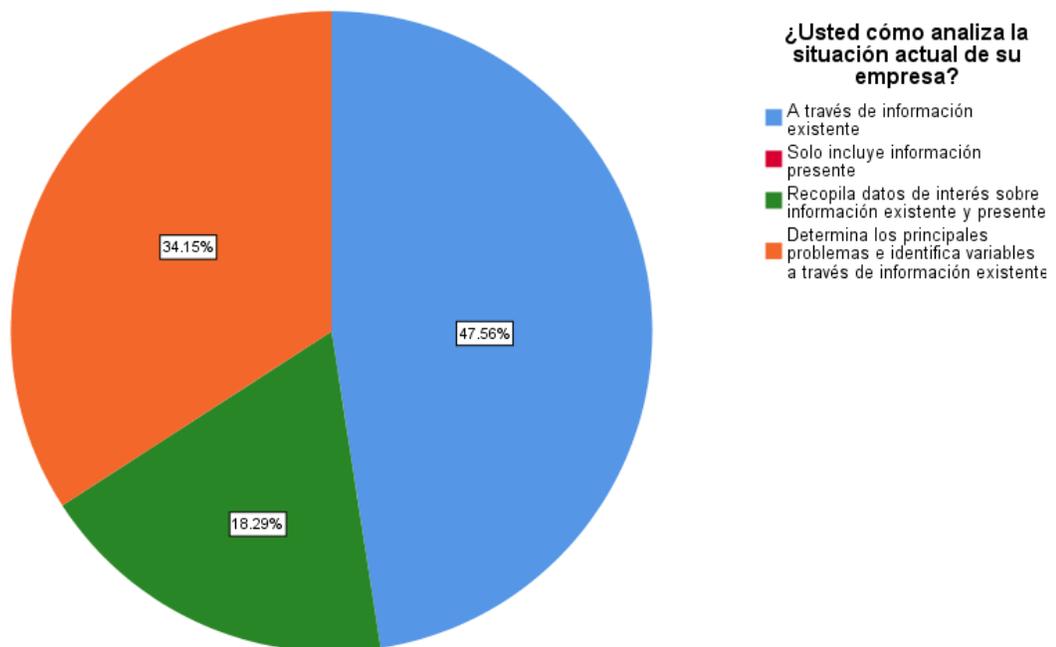


Tabla 3

Figura 13. Cómo determina las causas de los posibles peligros en el entorno competitivo

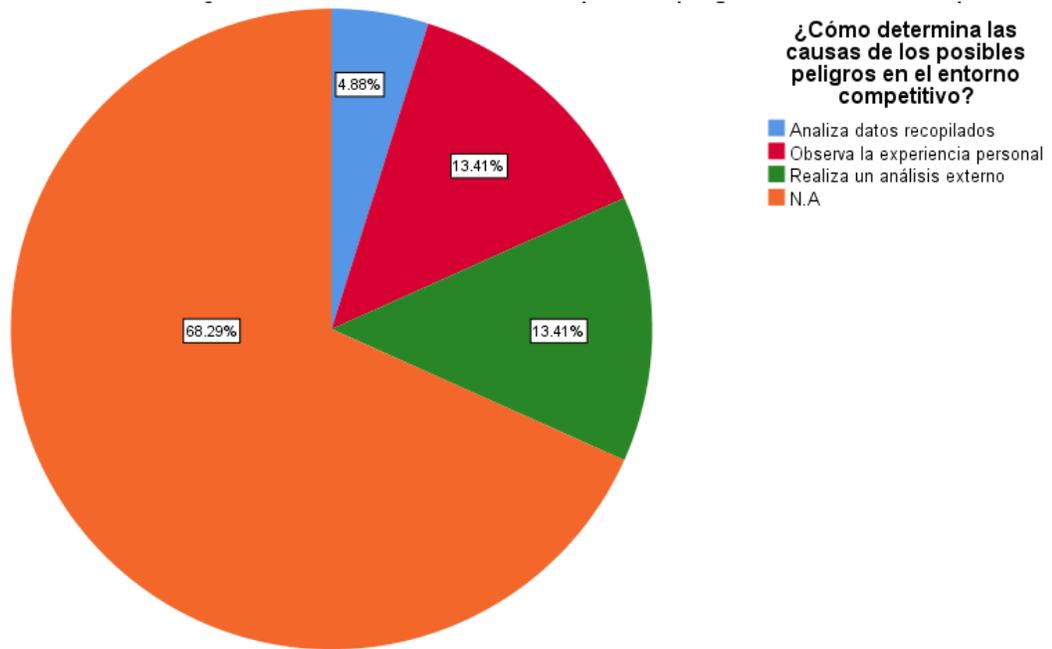


Tabla 3

Figura 14. Manera que planifica soluciones dentro de la empresa

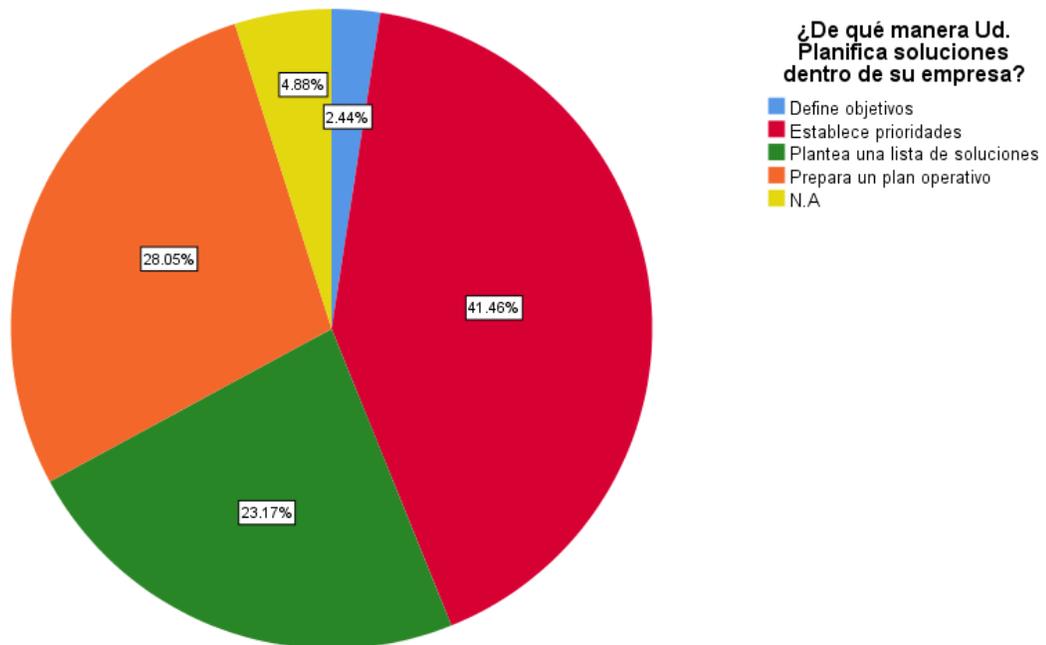


Tabla 3

Figura 15. Considera importante implementar estrategias respecto a la gestión de calidad

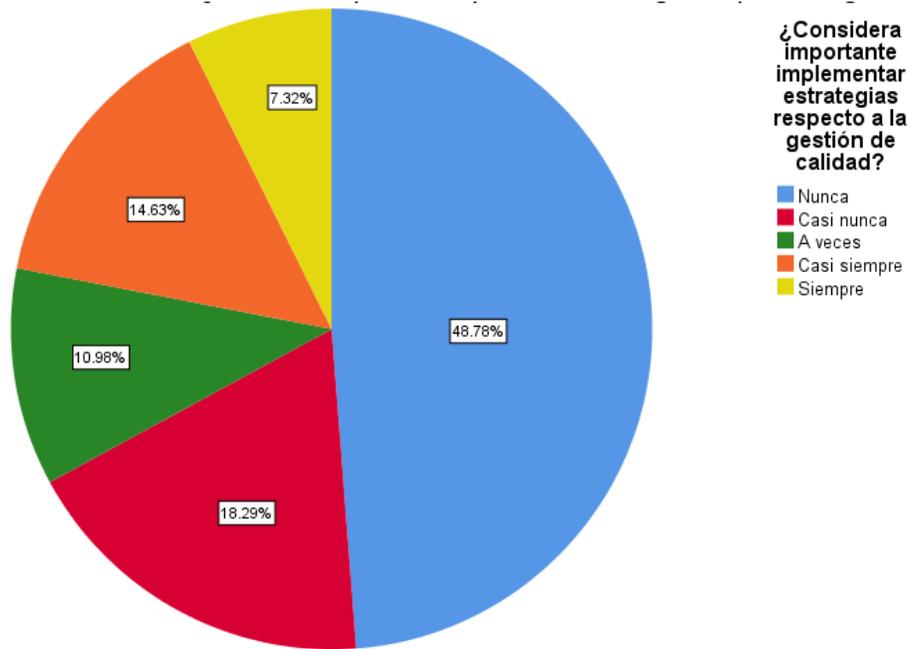


Tabla 3

Figura 16. Qué técnicas emplea para medir los resultados de sus colaboradores

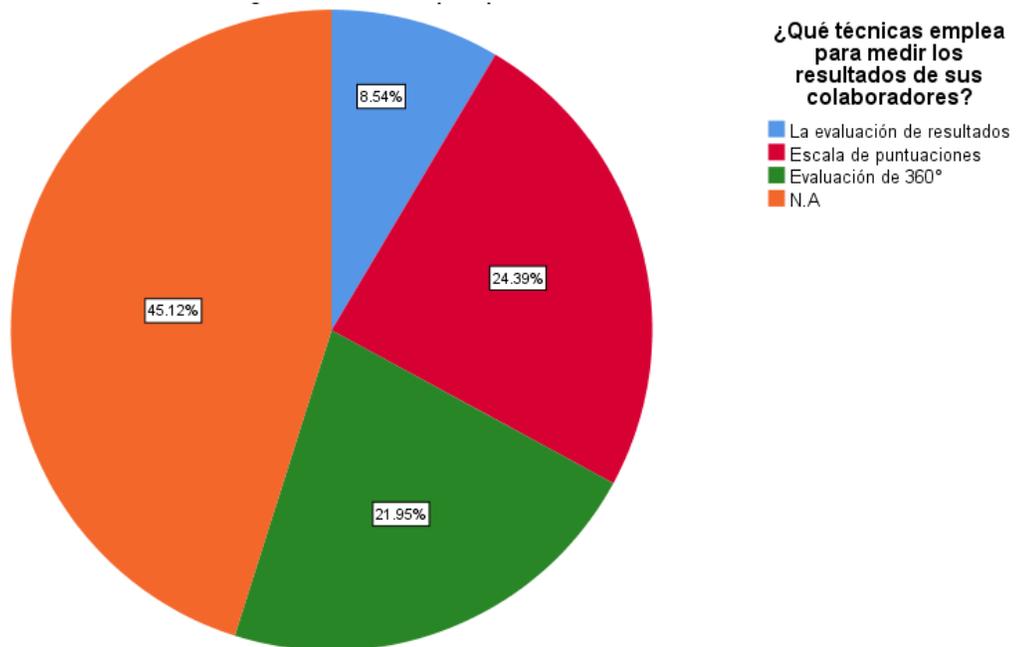


Tabla 3

Figura 17. Cómo estandariza las actividades para mejorar la productividad del personal

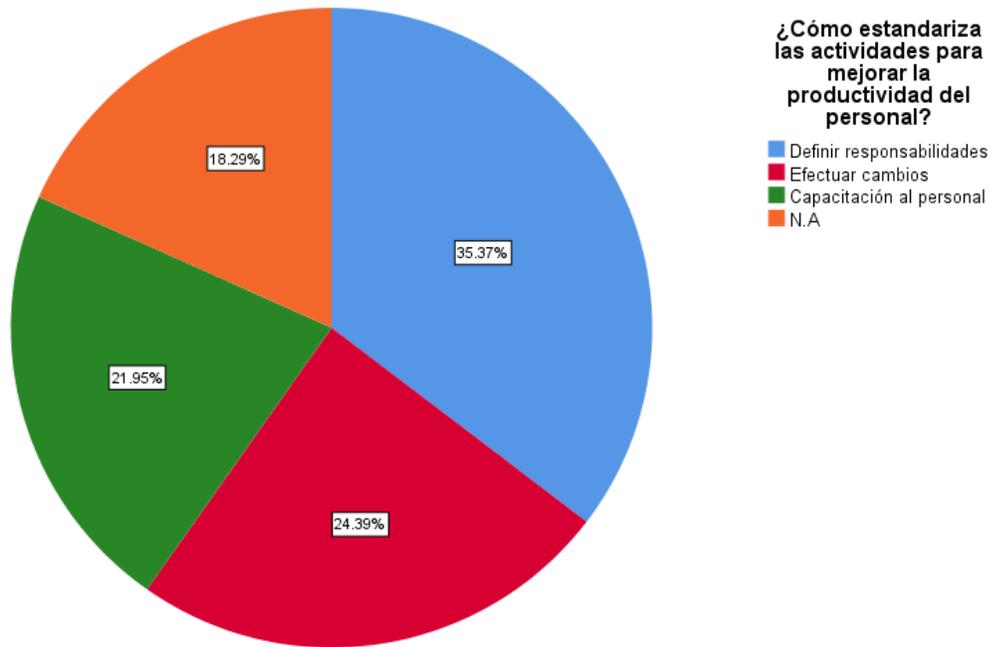


Tabla 3

Figura 18. Usualmente cuantas horas a la semana labora

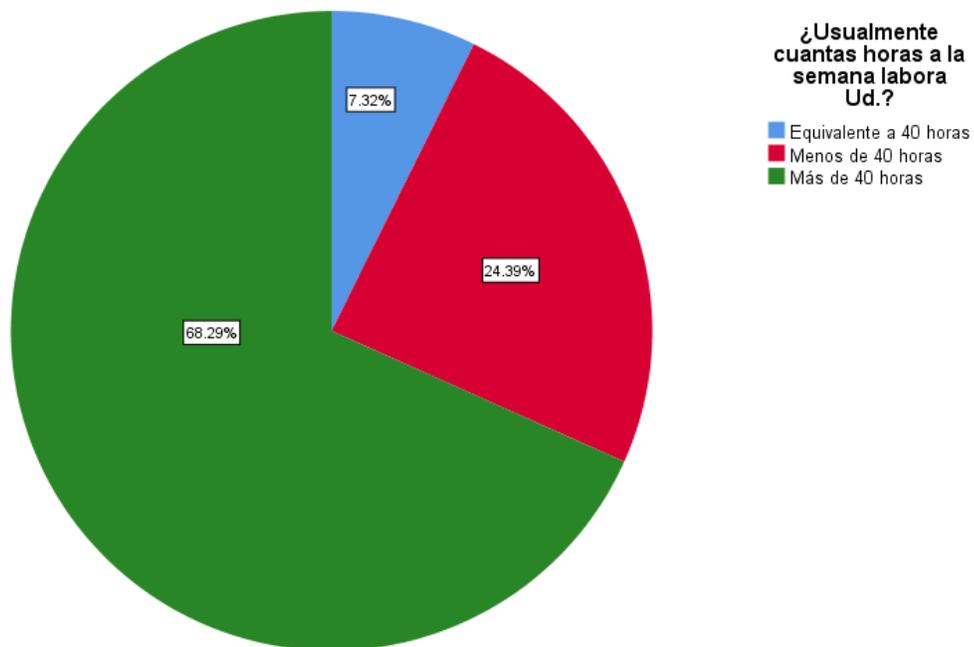


Tabla 3

Figura 19. Se siente satisfecho con su horario laboral

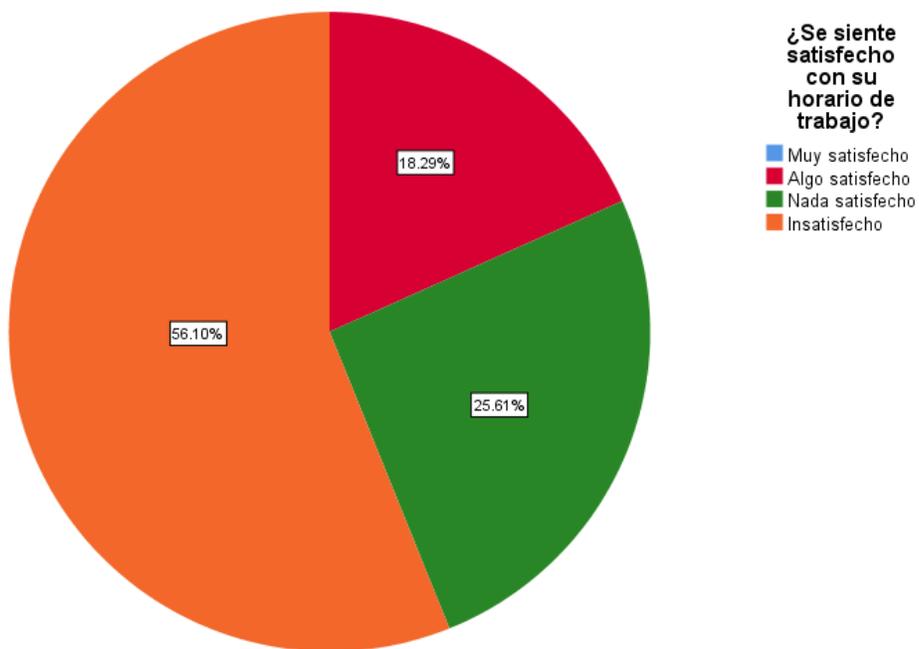


Tabla 3

Figura 20. El ambiente laboral donde desempeña sus actividades se encuentra en condiciones óptimas

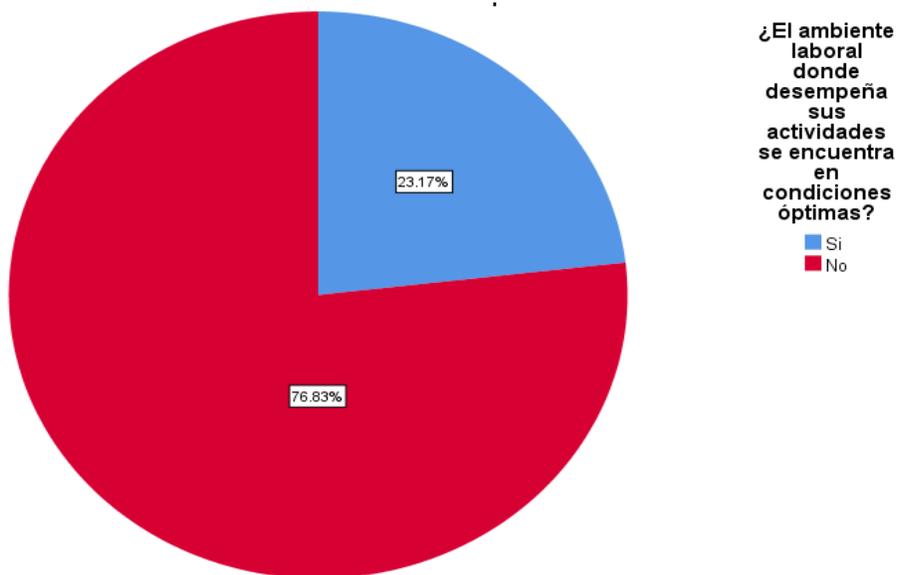


Tabla 3

Figura 21. Qué posibilidades de éxito se emplean dentro de la empresa a cambio de su esfuerzo y trabajo

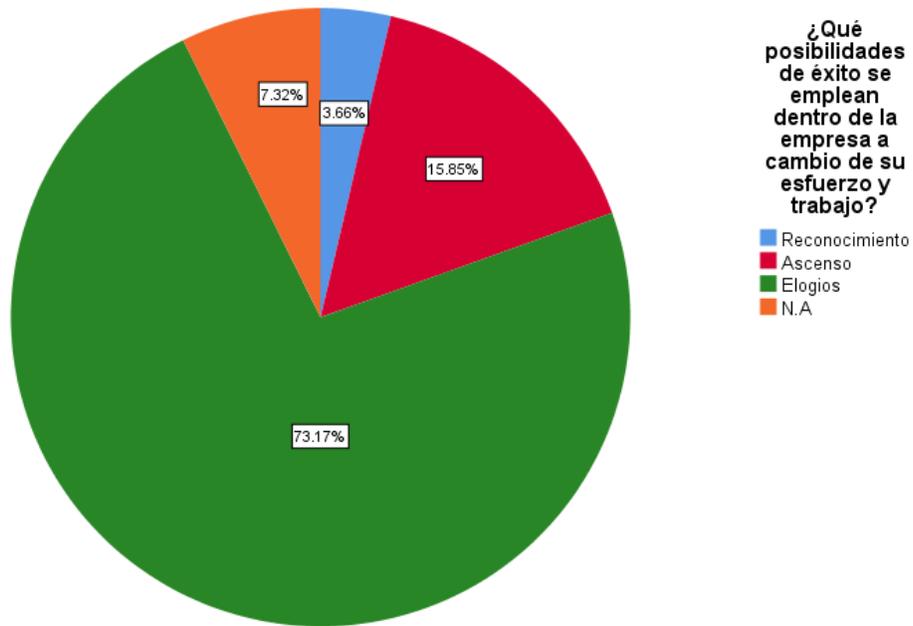


Tabla 3

Figura 22. El clima donde se desarrollan el trabajo en equipo es considerado

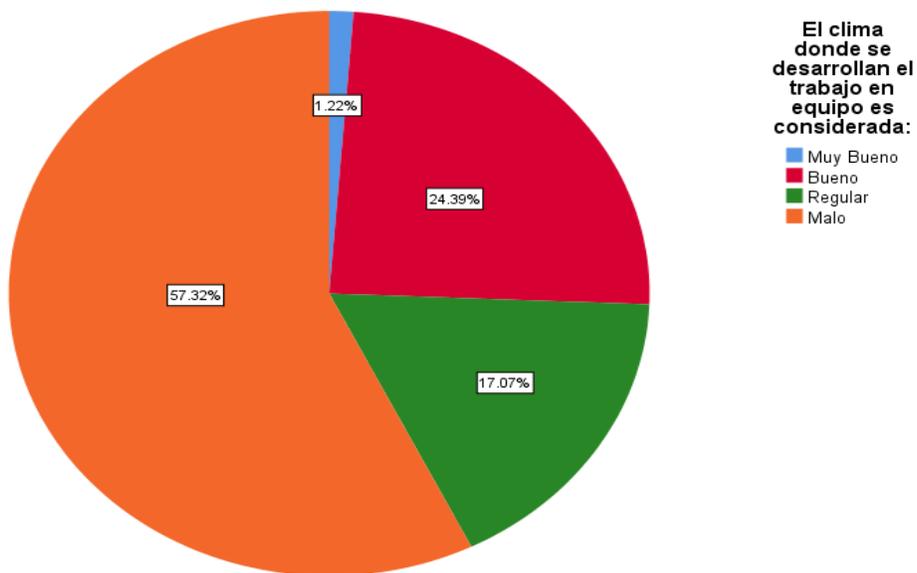
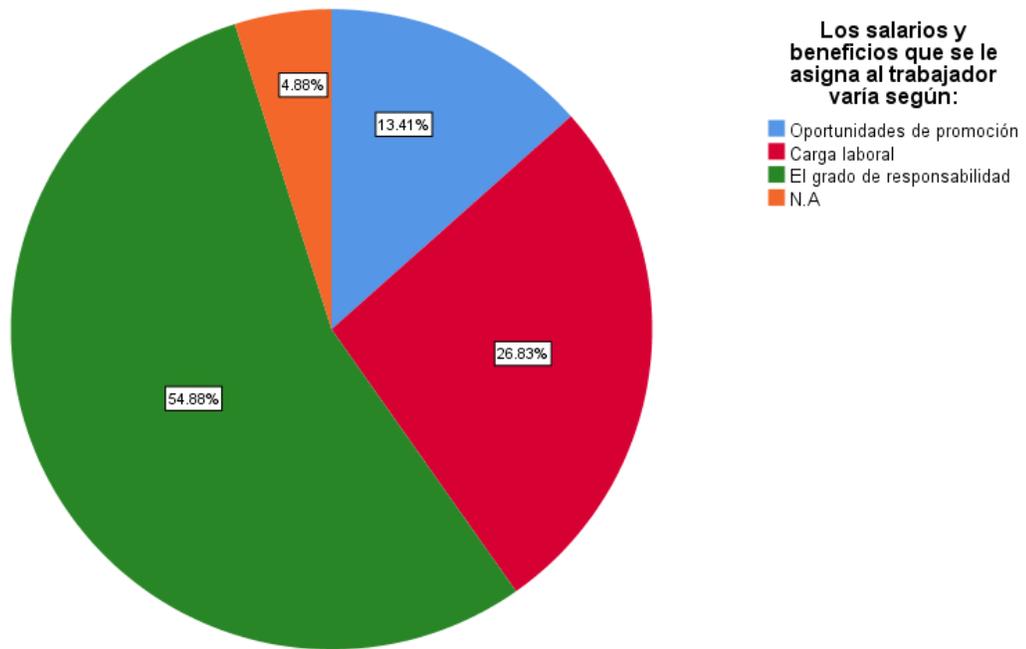


Tabla 3

Figura 23. Los salarios y beneficios que se le asigna al trabajador varía según



Anexo 7. Directorio - relación de peluquerías, con licencia de funcionamiento

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD
1	FABIAN ALAYO BETSI LIZ	PELUQUERIA
2	MEJIA HUARCA LISET MAGAIT	PELUQUERIA
3	CAMONES DOLORES YANE NENA	PELUQUERIA
4	CASTROMONTE VERGARA LUZ GIOVANA	PELUQUERIA
5	HUERTA REYNALTE NAIDA MERCEDES	PELUQUERIA
6	VALVERDE HUAMAN LUZMILA TEODOSIA	PELUQUERIA
7	PALMA MILLA BIBIANA	PELUQUERIA
8	MALLQUI GUZMAN LUZ ANTONIA	PELUQUERIA
9	MIOLINA ALVARADO DINA ELENA	PELUQUERIA-
10	MEJIA HUARCA LISET MAGAIT	PELUQUERIA
11	ONCOY MOLINA FELICITAS	PELUQUERIA
12	MENDOZA CERNA NOELIA LINA	PELUQUERIA
13	PALACIOS JAMANCA VERONICA SANTA	PELUQUERIA
14	CONDOR CASTILLO RONEL EFRAIN	PELUQUERIA
15	HUANNEY BAYONA EDWIN VIDAL	PELUQUERIA
16	AGUILAR HUAMAN CECILIA HAYDEE	PELUQUERIA
17	PENADILLO CHAUCA GLORIA MARIA	PELUQUERIA
18	ROMERO VERGARA HERMENEGILDA MAXIMA	PELUQUERIA
19	BODY PALACE SALON & SPA S.A.C	PELUQUERIA-SPA
20	LLIULLA MORALES DELCI ELY	PELUQUERIA
21	MELGAREJO COCHACHIN GLORIA ISABEL	PELUQUERIA
22	HEREDIA OSORIO CONSUELO	PELUQUERIA
23	MORALES GOMERO ROSA MARIA	PELUQUERIA
24	SALAZAR TOLEDO ADELINA ROSARIO	PELUQUERIA Y OTROS
25	CHAVES GONZALES ERLINDA MAXIMA	PELUQUERIA UNISEX
26	LOPEZ TORRES WARNER PEPE	PELUQUERIA
27	ALEJOS LOPEZ DIANA PILAR	PELUQUERIA
28	COCHACHIN MEJIA FELICIANA EUGENIA	PELUQUERIA
29	SIFUENTES PICON GUINET DORCAS	PELUQUERIA
30	MONTORO LUNAWALTER JOFRE	PELUQUERIA
31	QUISPE MAMANI FLOR DEL ROSARIO	PELUQUERIA
32	ROMERO DE LOPEZ MARIA DEL PILAR	PELUQUERIA
33	VILLANUEVA MEJIA YANET SONIA	PELUQUERIA
34	RAMOS CASTRO CARMEN ROSA	PELUQUERIA
35	RIOS ALBERTO DIEGO MANUEL	PELUQUERIA
36	OSORIO ABAN IGNACIO	PELUQUERIA
37	VALVERDE VALVERDE KATIA DUBERLITH	PELUQUERIA
38	HUAYANEY MATA ANGELICA DELIA	PELUQUERIA
39	OSORIO TORRES ELENA	PELUQUERIA
40	MACEDO HUAMAN MARY FIORELA	PELUQUERIA
37	VALVERDE VALVERDE KATIA DUBERLITH	PELUQUERIA

Fuente: Mesa de Partes-Municipalidad Provincial de Huaraz.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD
41	GARGATE RODRIGUEZ ROCIO LUZ	PELUQUERIA
42	JAMANCA LLIULLA PAUL DIEGO	PELUQUERIA
43	SANCHEZ CRUZ ANA MARIA	PELUQUERIA
44	CASTILLO JULIAN MARCELINO	PELUQUERIA
45	ONCOY MAGUIÑA LILIANA MARIELA	PELUQUERIA
46	JOSE EDGAR VALDIVIA LIJARZA	PELUQUERIA
47	PENADILLO CHAUCA GLORIA MARIA	PELUQUERIA
48	REYES AGÜERO NANCY FLORMILA	PELUQUERIA
49	JULCA ALBERTO NORMA CLOTILDE	PELUQUERIA
50	SILVESTRE ALVAREZ ALICIA OLGA	PELUQUERIA
51	CARO CHINCHAY MARIA MARGARITA	PELUQUERIA
52	FIGUEROA ROSA TERESA	PELUQUERIA
53	CORREA MOLINA EDITA DULA	PELUQUERIA
54	BERMUDES VILLANUEVA SARA FLOR	PELUQUERIA
55	ARELLANO ARO ELBI YENI	PELUQUERIA
56	LEON SOLORZANO SOLEDAD AMADA	PELUQUERIA
57	CANTARO MELGAREJO LUIS FORTUNATO	PELUQUERIA
58	SANCHEZ BOLIVAR GUMERCINDA LEONCIA	PELUQUERIA
59	FIGUEROA OBREGON ESPERANZA LIMATH	PELUQUERIA
60	MINAYA PENADILLO VIOLETA	PELUQUERIA
61	URETA MELGAREJO GLORIA MARISOL	PELUQUERIA
62	VALENZUELA ALVARADO ANGEL CESAR	PELUQUERIA
63	PALOMO TORRES DALIA ALEJANDRA	PELUQUERIA
64	MEJIA CORDOVA MARIA NATIVIDAD	PELUQUERIA
65	CONDOR CASTILLO PRECY JESUS	PELUQUERIA
66	RODRIGUEZ QUIJANO ANGEL LEONCIO	PELUQUERIA
67	DOMINGUEZ MONTES MIRTHA MARILIN	PELUQUERIA
68	PUNTILLO CHAVEZ MILIA ERTERLINA	PELUQUERIA
69	REGALADO CHINCHAY TERESA LUCIA	PELUQUERIA
70	HUERTA REYNALTE NAIDA MERCEDES	PELUQUERIA
71	AQUIÑO TORO DIANA CAROLINA	PELUQUERIA
72	VALVERDE HUAMAN LUZMILA TEODOSIA	PELUQUERIA
73	JARA CARDENAS FRANZ JAIRO	PELUQUERIA
74	FLORIAN CRUZ SANTA ELENA	PELUQUERIA
75	MORALES RAMOS CARLOS ALBERTO	PELUQUERIA
76	REYES AGÜERO BRENDA PATRICIA	PELUQUERIA
77	APOLINARIO DOLORES CARMEN ROSA	PELUQUERIA
78	CADILLO GARAY VANESA GLADYS	PELUQUERIA
79	BLAS HUERTA ROBERT DIMAS	PELUQUERIA
80	BLISS SPA & ADARA E.I.R.L	PELUQUERIA
81	PARDAVE ORTIZ YULY MARTHA	PELUQUERIA
82	VERGARA VILLANUEVA YURI LUIS	PELUQUERIA

Fuente: Mesa de Partes-Municipalidad Provincial de Huaraz.

Anexo 8. Evidencia del porcentaje de turniting

The screenshot displays the Turnitin interface for a document. The document title is "ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN" and the thesis title is "GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTRATEGIAS DE SATISFACCION LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SALONES DE BELLEZA DISTRITO DE HUARAZ, 2018". The author is ROSALINDA DAMIANA CHAVEZ TREJO. The similarity score is 4%. The interface includes a sidebar with navigation icons, a top header with the Turnitin logo and document ID, and a bottom footer with page and word counts.

turnitin

ROSALINDA DAMIANA CHAVEZ TREJO | TALCOCUR-2021-01-A-RChavezT-Empastado-Turniting

Resumen de coincidencias

4 %

1 Entregado a Universida... 4 %
Trabajo del estuadiame

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTRATEGIAS DE SATISFACCION LABORAL Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO SALONES DE BELLEZA DISTRITO DE HUARAZ, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

CHÁVEZ TREJO ROSALINDA DAMIANA

ORCID: 0000 – 0003 – 0343 – 9679

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

Página: 1 de 43 | Número de palabras: 9837 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado