



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT –
CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020**

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

AUTORA

**MEZA PATRICIO, MAGALY ALEJANDRA
ORCID: 0000-0002-3503-1718**

ASESOR

**CETURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

HUARAZ– PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Meza Patricio, Magaly Alejandra

ORCID: 0000-0002-3503-1718

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 e
ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Huaraz, Perú

JURADO

Rosillo De purizaca, María Del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DE JURADO 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

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A la universidad los Ángeles de Chimbote – católica mi alma mater y a todas las autoridades por permitir concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de la investigación.

A mi asesor: Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

A sí mismo agradezco infinitamente a mis padres, a mis dos hermanos y a mi hermana que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez.

DEDICATORIA

A mis padres: Martín y Alejandra, con mucho cariño y aprecio, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi desarrollo profesional, ya que sin el apoyo de ellos no hubiese sido posible.

A mis hermanos por ayudarme a seguir adelante, especialmente a mi hermano Martín por su apoyo incondicional, durante todo este proceso.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: incorporar las mejoras de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 50 representantes y la muestra fue censal (50 representantes). La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con 21 preguntas. Los principales resultados son: el 80% de los representantes tienen edad entre 18 a 30 años, el 72% son de género masculino, el 90% tienen grado de instrucción superior universitaria; el 80% de las MYPES tienen de 0 a 3 años de permanencia y el 72% cuenta con 1 a 5 trabajadores; el 90% de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, el 70% casi siempre realizan charlas y capacitaciones y el 60% de los colaboradores casi siempre están informados sobre sus funciones; el 56% siempre realiza una buena elección del candidato y el 80% del personal casi siempre desempeña sus labores según expectativas. La investigación concluye que la mayoría de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, casi siempre realizan charlas y capacitaciones a los colaboradores, los colaboradores casi siempre están informados sobre sus funciones, siempre realiza una buena elección del candidato, siempre brindan recomendaciones sobre el puesto y el personal contratado casi siempre desempeña sus labores según expectativas.

Palabras claves: calidad, gestión, mejora, personal y selección.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: to incorporate the improvements of the relevant factors of the selection of personnel for the quality management in the micro and small companies, item restaurant - cevichería of the district of Huaraz, 2020. The investigation was quantitative, descriptive level, non-experimental design - transversal. The population consisted of 50 representatives and the sample was census (50 representatives). The technique was the survey and the instrument a questionnaire with 21 questions. The main results are: 80% of the representatives are between 18 and 30 years of age, 72% are male, 90% have a higher university education degree; 80% of the MYPES have between 0 and 3 years of permanence and 72% have 1 to 5 workers; 90% of the MYPES have a plan for the fulfillment of their objectives, 70% almost always carry out talks and trainings and 60% of the collaborators are almost always informed about their functions; 56% always make a good choice of the candidate and 80% of the staff almost always carry out their tasks according to expectations. The research concludes that most of the MYPES have a plan for the fulfillment of their objectives, they almost always carry out talks and trainings to collaborators, collaborators are almost always informed about their functions, they always make a good choice of the candidate, they always provide job recommendations and hired staff almost always perform to expectations.

Keywords: quality, management, improvement, personnel and selection.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas de la investigación	12
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología	26
4.1. Diseño de la investigación.....	26
4.2. Población y muestra	26
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	28
4.4. Técnica e instrumentos.....	33
4.5. Plan de análisis	33
4.6. Matriz de consistencia.....	34
4.7. Principios éticos	35
V. Resultado.....	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	66

6.1. Conclusiones	66
6.2. Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos	76

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	37
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.....	37
Tabla 2	38
Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.....	38
Tabla 3	39
La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.	39
Tabla 4	40
Selección del personal de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.	40
Tabla5	42
Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.....	42

Índice de figuras (Anexos)

Figura 1. Diagrama de barras que representa a: Las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020..... x

Figura 2. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 89

Figura 3. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 90

Figura 4. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.....90

I. Introducción

Arévalo Cambal y Araque (2020) indican que en los momentos actuales las empresas sin importar su tamaño y tipo necesitan de calidad. Las empresas buscan mejorar sus productos o servicios, con la finalidad de incrementar su productividad y competitividad, y de esta manera buscan garantizar su supervivencia e incrementar su cuota de mercado y sustentabilidad en el tiempo. Cada día se hace más difícil cumplir las expectativas de todos los clientes, y más aún, si no se respalda en herramientas modernas de la administración y gestión de calidad que harían más fácil el desempeño del empresario.

Rodríguez, Granados y Velandia (2015) manifiestan que la mayor parte de la literatura a cerca de gestión del recurso humano ha estado abocado a grandes organizaciones, en caso de las empresas de menor tamaño la literatura es escasa y establece que en las pequeñas empresas, la gestión de personas es muy escasa, esto sucede debido a la falta de conocimiento de los pequeños empresarios sobre cómo y para qué gestionar el recurso humano. Esto ocurre porque la mayoría de los propietarios de este tipo de empresas tienen un mayor interés por temas financieros, comerciales y productivos.

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), así como son importantes para la economía local y nacional, también enfrentan una serie de obstáculos que limitan su crecimiento y desarrollo, siendo una de ellas la contratación de personal inadecuado y desconocimiento de la gestión de calidad en los procesos administrativos. Las

MYPES no consideran a este factor crítico, obteniendo como resultado una gestión del personal deficiente a causa de la mala selección (Revelo, 2017).

Así mismo, en el rubro restaurant – cevichería, los factores que afectan la calidad son la selección de personal de forma empírica, lo que conlleva a estar contratando personal inadecuado para el puesto bacante; la gestión administrativa no tiene una estructura organizacional ni políticas; el trabajo es empírico y desordenada, la empresa no realiza evaluaciones de desempeño al personal, de esta manera generando una mala imagen por falta de gestión de calidad y una buena selección de personal (Cubillos, Montealegre y Cáseres, 2018).

En la actualidad, en el distrito de Huaraz las MYPES conformadas por el rubro restaurant – cevichería, cuentan con problemas que involucran la gestión de calidad, porque se percibe que no realizan un debido proceso de selección de calidad a los aspirantes para el puesto vacante. Pocas veces aplican la preselección y pocas veces las preguntas son estructuradas para la entrevista. El mal proceso de selección de personal también tiene que ver con la contratación por recomendación y por vínculo amical, esto conlleva a la inconformidad de los candidatos quienes también al momento de participar en el proceso de selección, buscan conocidos o alguna persona que los referencie para que pueden tener asegurado el puesto. Estas realidades conllevan a la falta de transparencia en los procesos de contratación y por estos hechos las MYPES del referido rubro, limitan su desarrollo y permanencia en el mercado (Rosas, 2019).

Por lo expresado líneas arriba, el enunciado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la selección de

personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020?

Para poder dar respuesta al problema planteado, el objetivo principal es: incorporar las mejoras de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Para el cumplimiento del objetivo general se establece los siguientes objetivos específicos: 1). Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 2). Describir a las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 3). Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 4). Describir las características de la selección del personal de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. 5). proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

La presente investigación se justifica por que permite conocer la descripción de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las MYPES, y se va proponer un plan de mejora para que los representantes puedan identificar las deficiencias, debilidades y oportunidades de mejora continua. De la misma forma establecerá la importancia que tiene dentro de las organizaciones, ya que, para cada una de las organizaciones, el personal es indispensable, donde la

organización no podrá alcanzar el éxito deseado si sus colaboradores no han sido seleccionados sin el debido proceso. Así mismo, la investigación servirá como base para que se pueda continuar, contribuir y generar nuevas investigaciones con relación a la gestión de calidad y selección de personal en las MYPES, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz.

La metodología de la presente investigación fue de tipo cuantitativa, porque los datos recolectados fueron representados mediante números, para luego ser analizados a través del método estadístico; y fue de nivel descriptivo porque se va a fundamentar la descripción de la variable en estudio; el diseño fue no experimental – transversal, porque los datos fueron recolectados en un tiempo único, teniendo como propósito describir la variable en estudio. La población estuvo conformada por 50 representantes de las MYPES que cuentan con licencia de funcionamiento otorgadas por la municipalidad provincial de Huaraz, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020 y la muestra fue censal (50 representantes). Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Entre los principales resultados se obtuvieron los siguientes: el 80% de los representantes tienen edad entre 18 a 30 años, el 72% son de género masculino, el 90% tienen grado de instrucción superior universitaria; el 80% de las MYPES tienen de 0 a 3 años de permanencia y el 72% cuenta con 1 a 5 trabajadores; el 80% de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, el 70% casi siempre realizan charlas o capacitaciones a los colaboradores y de mismo modo el 70% de los colaboradores casi siempre están informados sobre sus funciones; el 56% siempre realiza una efectiva selección del candidato según el puesto, el 60% siempre

brinda recomendaciones sobre el puesto a cubrir y el 80% del personal contratado casi siempre desempeña sus labores según expectativas.

La investigación concluye que el 72% de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, casi siempre realizan charlas o capacitaciones a los colaboradores y la mayoría de los colaboradores casi siempre están informados sobre sus funciones. Referido a la selección de personal, la mayoría siempre realiza una buena elección del candidato según el puesto, siempre brindan recomendaciones sobre el puesto y la mayoría del personal contratado casi siempre desempeña sus labores según expectativas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Camarena y Saavedra (2018) en su investigación titulada “las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México”. La investigación tuvo como principal objetivo: realizar un diagnóstico del uso de las prácticas de capital humano en las Pymes del distrito federal. La investigación fue de tipo cuantitativo con alcance descriptivo – correlacional; la recolección de los datos fue mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a los 300 empresarios del distrito federal, pertenecientes a los sectores de comercio, industria y servicios; los datos fueron procesados con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 20. El investigador concluye que: las prácticas de recursos humanos en las PYMES en México son incipientes, en la mayoría de los casos están relacionadas con el tamaño de la organización; es decir, a mayor tamaño de la organización mayor es la aplicación de estas prácticas. De la misma manera están relacionadas con el nivel de estudios de los empresarios; es decir, a mayor nivel de estudios del empresario mayor es la aplicación de prácticas de recursos humanos.

Cubillos, Montealegre y Cáseres (2018) en su investigación titulada “Prácticas de gestión humana en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Ibagué, Colombia - restaurantes populares”. Tuvo como principal objetivo: interpretar las prácticas de gestión humana en los restaurantes populares de la ciudad de Ibagué, Colombia. El tipo de investigación fue cualitativo; nivel descriptivo de diseño no experimental – transversal; la población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas de toda unidad de explotación económica, realizada por

persona natural o jurídica, en actividades como: agropecuarias, industriales, comerciales y de servicios; la muestra estuvo conformada por los 18 restaurantes populares de la ciudad de Ibagué; para la recopilación de la información se tomó en cuenta la técnica de entrevista a los propietarios de los restaurantes utilizando como instrumento la guía de entrevista. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: con respecto a la vinculación laboral, las micro y pequeñas empresas a diferencia de las medianas y grandes empresas el reclutamiento, en términos generales, opera en función a recomendación personal o referencias; ósea, de la sugerencia de los familiares, amigos y trabajadores, sobre aquellos sujetos que consideran que son buenos trabajadores. La selección del personal en estas empresas no se realiza como debería de ser, ya que no revisan antecedentes laborales porque confían en la recomendación que recibieron, tampoco no realizan entrevistas estructuradas, solo realizan charlas informales; la contratación a su vez no está documentada y firmada, solo realizan acuerdos verbales entre las partes. La capacitación del personal al momento de su introducción, solo se realiza orientaciones básicas de las labores que tiene que hacer y generalmente es desarrollado por el empresario. En micro y pequeñas empresas investigadas, no existe unidad de criterio en cuanto a las remuneraciones del personal, la mayoría paga de acuerdo a días laborados, algunos consideran salario mínimo vigente. En cuanto a la evaluación del desempeño, los pequeños empresarios coinciden en afirmar que esperan lo mejor de los empleados, no siguen ningún procedimiento formal.

Pérez (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de

cañete, 2018” la investigación tuvo como objetivo general: proponer la mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de cañete, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal; la población estuvo conformada por 20 representantes y la muestra estuvo conformada por las 20 empresas (el total de la población), para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El investigador concluye: la mayoría de los representantes tienen entre 15 a 50 años de edad, la mayoría de los representantes son de género femenino, menos de la mitad de los representantes tienen grado de instrucción secundaria completa, casi el total de los representantes son propietarios del restaurante y más de la mitad de los representantes tienen tiempo en el cargo entre 0 a 3 años, la mitad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) tiene permanencia en el mercado entre 0 a 3 años y la mayoría de las MYPES tiene entre 1 a 5 trabajadores y más de la mitad establece objetivos de calidad y la minoría, cuenta con estrategias concordante con las metas establecidas.

Gerónimo (2019) en su tesis titulada “La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant, centro histórico, Trujillo, 2019” tuvo como objetivo general: determinar La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant, centro histórico, Trujillo, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, la población fue de 30 micro y pequeñas empresas y la muestra estuvo conformado por

16 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario a través de la encuesta. Conclusiones: el 62.5% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, el 62.5% de los representantes son de género femenino, el 87.5% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitaria, el 68.75% de los representantes desempeñan el cargo de administrador y el 62.5% de los representantes tienen el rango de 0 a 3 años de permanencia en el cargo; el 56.25% de las MYPES tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el mercado, el 81.25% de las MYPES cuentan con 1 a 5 trabajadores y el 81.25% de los trabajadores son personas no familiares.

Ramos (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubros frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018” tuvo como objetivo general: proponer las mejoras en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubros frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, la población fue de 16 MYPES y la muestra estuvo conformado por 16 MYPES, a quienes se le aplicó un cuestionario a través de la encuesta, el investigador concluye: el género que prima es el masculino, en su mayoría con edades superiores a 30 años y la mayoría cuenta con grado de instrucción universitario, la mayoría de las MYPES tienen permanencia entre 0 a 3 años, la mayoría cuentan con 2 trabajadores; muchas de las MYPES no describen el tipo de personal que necesita, la cuarta parte realizan una evaluación de conocimiento al postulante, la mayoría no realizan a menudo la

evaluación aptitudinal al postulante y la mayoría de las MYPES no formalizan el contrato con el personal y solo la minoría lo realiza.

Ramírez (2019) en su tesis titulada “El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019”. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 30 gerentes de las MYPES y la muestra estuvo conformada por los 30 gerentes a quienes se le aplicó un cuestionario a través de la encuesta. El investigador concluye que: la mayoría de los gerentes tienen entre 20 a 30 años de edad, son de género masculino y tiene grado de instrucción secundario; la mayoría de las MYPES tienen permanencia en el mercado entre 3 a 5 años y la mayoría tiene colaboradores entre 1 a 5; la mayoría de los gerentes conocen poco el proceso de la selección del personal de calidad, la mitad a veces aplican la pre selección, la minoría a veces realizan pruebas psicológicas, la mitad a veces realizan las pruebas de conocimiento del postulante, la mayoría consideran que es importante la entrevista, la mayoría a veces analiza las respuestas de los postulantes, la mayoría establecen un contrato de trabajo, casi el total da a conocer las actividades que va realizar, la mayoría no le dan a conocer sobre las políticas y normas de trabajo, la mayoría dan a conocer sobre las

actividades de la empresa y casi el total a veces realizan el seguimiento del nuevo colaborador.

Dominguez (2019) en su tesis titulada “La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019”. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo y aplicativo de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 33 representantes de las MYPES y la muestra estuvo conformada por los 33 representantes, a quienes se le aplicó un cuestionario a través de la encuesta. Conclusiones: la mayoría de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad, son del género masculino, y la mayoría de los representantes tiene grado de instrucción secundaria, la mayoría de los representantes son dueños, la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el mercado entre 6 a 9 años, en la mayoría de las MYPES laboran familiares y la mayoría de las MYPES cuentan con trabajadores entre 1 a 6.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas (MYPE)

La Ley N° 28015 (2016) define: “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”(art. 2).

Características de las micro y pequeñas empresas

Las MYPES se caracterizan por el número total de trabajadores y por niveles de ventas anuales equivalentes a Unidad Impositiva Tributaria (UIT) (D.L N° 1086, 2015).Según el D.L N° 1086 (2008) las MYPES tienen las siguientes características:

a. Número total de trabajadores

- **Micro empresas:** de 1 hasta 10 trabajadores
- **Pequeñas empresas:** de 1 hasta 100 trabajadores

b. Niveles de ventas anuales

- **Micro empresas:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeñas empresas:** ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 UIT.

c. Comercio y administración

Torre (2015) añade las siguientes características:

- Administración independiente: cuando son administrados por los dueños, donde incluso los familiares son parte de la fuerza laboral de las MYPES. Los cargos son distribuidos entre los miembros de la familia, y además, participan de alguna manera en la producción del bien o prestación de servicios.
- Su local y área de operación es relativamente pequeña.
- No suele utilizar técnicas de gestión. Tiene escasa especialización en el trabajo que realiza.
- Depende principalmente de la mano de obra familiar.
- Sus recursos financieros son limitados. En la mayoría su financiación proviene de fuentes propias; ahorros personales y en su minoría proviene de préstamos de terceros; de familiares o amistades.
- Tienen acceso limitado a la tecnología.
- Tienen acceso demasiado limitado al sector financiero formal, por su condición de informalidad.
- Contribuyen a la economía nacional.
- Un porcentaje considerable realiza sus actividades en el domicilio del dueño.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Más allá de las características propias de las MYPES, ya sea por su tamaño o nivel de ingreso, este tipo de empresas tiene una gran importancia para la economía del país, especialmente para los sectores con mayor vulnerabilidad desde el punto de vista económico. Esto ocurre porque las MYPES puede ser una salida laboral para

las personas desempleadas. La mayoría de este tipo de empresas realizan actividades

como: la elaboración de la artesanía, la gastronomía a pequeña escala y consultoría profesional, son algunas de las actividades que desarrolla (Torre, 2015).

Ventajas y limitaciones de las micro y pequeñas empresas

Según Castillo (2016) este tipo de empresas a comparación con empresas mayores, poseen ventajas comparativas, así como también muestran limitaciones que impiden su crecimiento.

a. Ventajas

- Son adaptables a los cambios técnicos y económicos por su estructura ágil que les hace manejables.
- Desarrollan actividades de mano de obra intensiva con menor dotación de capital de trabajo.
- A nivel económico son la base de la competitividad, ofrecen mejores productos a precios accesibles, lo cual contribuye a la mejora de la economía de la población.
- Por la cantidad de este tipo de empresas contribuye a una ventaja a medida en que pueden establecer mecanismos de cooperación, sociedad o alianza entre mismas.

b. Limitaciones

- Carencia de recursos económicos
- Tienen inconvenientes de acceso al crédito.
- Son vulnerables a los cambios de factores externos.
- Baja especialización técnica y administrativa.

- Reducida utilización de la tecnología.

- Baja producción, en volúmenes.
- Falta de confianza de los acreedores, clientes y consumidores, por los altos márgenes de informalidad que son propios de este sector.

Gestión de calidad

Uribe (2016) refiere que es un conjunto de procesos, procedimientos y decisiones directivas, que cooperan de manera significativa para que una organización desarrolle su misión basada en el cliente y abocado a lograr su plena satisfacción. La gestión de calidad no solo implica gestionar la calidad de algún producto o servicio, también implica administrar la calidad de la gestión de la organización como tal.

La gestión de calidad es tanto una filosofía de trabajo como un sistema de gestión formado por un conjunto de principios o prácticas para gestionar una organización, (...). No es un nuevo paradigma, sino que se trata de una práctica de dirección que captura aspectos de modelos establecidos de organización y los amplía para proporcionar una metodología práctica. (Portela, 2016, p.34)

La gestión de calidad es un conjunto de características que tiene un determinado producto o servicio, así como su capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio cumple con las funciones y especificaciones para la que es diseñado y que tienen que ajustarse a las expectativas de los clientes o usuarios (Cuatrecasas, 2017).

Es el conjunto de caminos mediante ella se consigue la calidad, incorporándole al proceso de gestión, que alude a la dirección, gobierno y coordinación de las actividades, de este punto la posible definición sería, el modo de planificar el futuro de la dirección, implantando los programas y controlando resultados de la calidad con vista a su mejora permanente (Udaondo, 2016).

Importancia de la gestión de calidad

Riquelme (2017) refiere que es importante porque garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una organización, cual fuera su tamaño. Las organizaciones que implementan programas de gestión de calidad identifican con facilidad las debilidades, fortalezas, fallas y áreas de mejora. Esto le da la capacidad de establecer normas y realizar ajustes cuando sea necesario.

La gran importancia que se le concede a la calidad últimamente, en el sector servicios, así como en otros sectores, plantea por lo menos una pregunta: ¿por qué se enfatiza en la actualidad tanto sobre la calidad? si este concepto siempre ha existido. La respuesta pueda estar en la enorme competencia que hay en los mercados, incluido el de servicios, que hace que la búsqueda de la calidad en la prestación de servicios sea el instrumento más eficiente para la supervivencia y viabilidad de las organizaciones (Pozo, 2016).

El ciclo de Deming

Según Cuatrecasas (2017) el ciclo de Deming también llamado ciclo de mejora, sirve como guía para llevar a cabo la mejora continua, para de esa manera lograr de forma sistemática y estructurada la solución de problemas. Básicamente se

constituye por cuatro actividades: planificar (plan), realizar (do), comprobar (Check) y actuar (Act). Dentro de cada ciclo se diferencian de distintas actividades:

Planificar

En esta fase cabe preguntarse sobre los objetivos que se quiere alcanzar y la elección de métodos adecuados para concretarlo. Se tienen que conocer previamente la situación de la empresa mediante la recopilación de toda la información necesaria para establecer los objetivos. En esta etapa se debe incluir el estudio de causas y efectos para prevenir las fallas y problemas más significativos.

Realizar

Esta etapa consiste en llevar a cabo el trabajo planeado en la fase de planificación. Corresponde a la formación y educación de los empleados para su adiestramiento en las actividades y actitudes que tiene que realizar. Es importante en esta etapa comenzar el trabajo experimental.

Comprobar

En esta etapa se verifica y controla los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas en las fases anteriores. Se tiene que comprobar si los objetivos propuestos se han logrado, de lo contrario, se tiene que planificar de nuevo para tratar de superarlos.

Actuar

Cuando se comprueban que las acciones realizadas dan resultado deseado, es necesario normalizarlas mediante documentación adecuada, describiendo lo

realizado y su desarrollo. Se refiere, a la formalización de las acciones de mejora de forma general, introduciendo en las actividades o procesos.

Para poder concretar estas fases se utilizan normalmente las diferentes herramientas y técnicas de mejora continua, que sirven como soporte y apoyo para concretar las acciones. Cada una de estas fases de Deming, están conformadas por varias sub etapas:

- **En la etapa planificar:** seleccionar la oportunidad de mejora, registrar la situación de partida, estudiar y elegir las acciones correctivas las más adecuadas y observar el resultado a nivel de simulación o ensayo.
- **En la etapa realizar:** llevar a cabo la acción correctora aprobada.
- **En la etapa comprobar:** diagnosticar a partir de los resultados obtenidos, si no son los deseados, volver a la etapa inicial (planificar).
- **En la etapa actuar:** confirmar y normalizar las acciones de mejora y emprender una nueva mejora o de lo contrario abandonar.

Selección de personal

La selección de personal es un proceso permanente y continuo, ya que en toda organización la rotación del personal es inevitable y deja vacantes que necesariamente se deben cubrir con el candidato interno o externo de la organización (Cejas, Chirinos y Vasquez, 2017).

Chiavenato (2017) indica que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados, a los mas apropiados para los puestos libres con la intención de mantener o incrementar el desempeño y la eficiencia del personal, asi como la

eficacia de la organización. Desde esta perspectiva, la selección de personal busca o pretende dar solución a tres problemas básicos: adecuación de la persona al trabajo, adecuación del trabajo a la persona y eficiencia y eficacia de la persona en el puesto.

Proceso de selección del personal

“El proceso de selección de personal, es el proceso que permite a las organizaciones dotarse del talento humano requerido; para integrarlos con el que ya se dispone; en la búsqueda de mayor efectividad organizacional”(Cejas, Chirinos y Vasquez, 2017, p.40).

El proceso de selección es una cadena de etapas que los candidatos tienen que superar, dichas etapas son distintas de una organización a otra, debido a que cada organización es distinta por la actividad que realiza, por su tamaño y tipo (Mallqui, 2015).

Para Chiavenato (2017) el proceso de selección de personal son las siguientes:

d. Entrevista inicial

Es la verificación de las calificaciones del candidato y las especificaciones de puesto.

e. Aplicación de los exámenes

Son instrumentos que sirven para evaluar la compatibilidad entre candidatos aspirantes y los requerimientos del puesto vacante. Estos exámenes comprenden exámenes psicométricos, de la inteligencia, personalidad y exámenes técnicos para el puesto vacante.

f. Entrevista final

Es la comparación de las calificaciones de los candidatos y con las especificaciones del puesto.

g. Selección final por el departamento solicitante

Es la recomendación al departamento solicitante, de los candidatos finalistas en la elección.

h. Solicitación de documentos e información sobre el candidato

Es la investigación sobre los antecedentes de los candidatos finalistas. Este proceso permite conocer a fondo al candidato; lugar donde vive; datos de los familiares y vecinos y se piden referencias de sus empleos anteriores.

i. Examen médico

Es la verificación de la adecuación biofisiológica a las especificaciones del puesto, es decir, el examen médico debe ser específico para cada puesto.

j. Aceptación

Este es el paso final del proceso de selección de personal donde se decide contratar al mejor aspirante para cubrir el puesto deseado.

“Algunas de las pruebas típicas son las de inteligencia, aptitud, capacidad de interés. Las pruebas debidamente diseñadas disminuyen la posibilidad de equivocarse al decidir (...). Las pruebas que simulan el desempeño constan de comportamientos del trabajo real y no de sustitutos. Algunas de las más

conocidas son las muestras de trabajo en las que se le pide al candidato que ejecute una muestra representativa del trabajo realizado en el puesto, y los centros de evaluación”. (Mallqui, 2015, p.23)

Restaurant – cevichería

El restaurant es el lugar donde se brinda servicios de comida, se divide en áreas como salón, que es un espacio donde se brinda el servicio; cocina, es el lugar donde se realiza la preparación de alimentos para luego ser brindados a los clientes y usuarios; almacén, es el lugar donde se almacena las materias primas para luego ser usados (Feijoo, 2018).

Es una actividad dedicada a la preparación de servicios de comidas y bebidas de distintos tipos. Los restaurantes viven un continuo y progresivo crecimiento tanto en número de establecimientos como cifra de ingresos. Pero también, cada vez hay mayor competencia y el cliente es más exigente en cuanto a la calidad del servicio. Para que un restaurante tenga éxito tiene que tener seguridad alimentaria, tener una buena relación calidad – precio y tener amplia cobertura horaria (García, 2017).

Tipos de restaurantes

Los tipos de restaurantes son varios como: restaurant Gourmet, son los que brindan alimentos de alta calidad y servicios a la mesa; de especialidad, ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, cuenta con diferentes platillos; Familiar, ofrece alimentos sencillos de precios accesibles; de comida rápida, se caracterizan por ser informales que ofrecen productos de rápida preparación como hamburguesas,

pollos fritos, pizzas, etc., y temáticos, ofrecen alimentos de acuerdo a su origen como cocina italiana, francesa, argentina, etc.

Marco conceptual

Calidad

Es el conjunto de características que tiene un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario o cliente. La calidad refiere que un determinado producto o servicio cumple con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que debe ajustarse a las expectativas de los consumidores o clientes del mismo (Cuatrecasas, 2010).

Ciclo de Deming

Es una guía que sirve para llevar a cabo la mejora continua, para que de esa manera lograr de forma sistemática y estructura la solución de problemas en una organización. Básicamente se constituye por cuatro actividades: planificar (plan), realizar (do), comprobar (Check) y actuar (Act) (Cuatrecasas, 2017).

Entrevista

Es un proceso de comunicación entre dos o más individuos que interactúan, por un lado, el entrevistador y por el otro, el entrevistado o candidato. En la entrevista se aplican determinados estímulos, al entrevistado o entrevistados, para verificar sus reacciones, de esa manera comprobar su comportamiento ante situaciones concretas (Newstrom, 2016).

Gestión

Es el proceso de planificar, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos tanto intelectuales, humanos, materiales, financieros, etc., de una organización, con el fin de obtener las metas y objetivos en el tiempo deseado (Chiavenato, 2015).

Micro y pequeña empresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N° 28015, 2016).

Personal

Es la persona que le brinda servicios a una organización, a cambio de una contraprestación pecuniaria o no. El personal forma una parte muy importante en una organización, ya que es indispensable que una organización no cuente con el personal (Cuatrecasas, 2017).

Proceso de selección de personal

El proceso de selección es una cadena de etapas que los candidatos tienen que superar, dichas etapas son distintas de una organización a otra, debido a que cada organización es distinta por la actividad que realiza, por su tamaño y tipo (Mallqui, 2015).

Restaurant - cevichería

El restaurant es el lugar donde se brinda servicios de comida, se divide en áreas como salón, que es un espacio donde se brinda el servicio; cocina, es el lugar donde se realiza la preparación de alimentos para luego ser brindados a los clientes y usuarios; almacén, es el lugar donde se almacena las materias primas para luego ser usados (Feijoo, 2018).

Selección de personal

Es el analisis de un conjunto de aspirantes a un puesto de trabajo con el unico proposito de asegurar la contaratacion de aquel candidato apropiado para desempeñarlo (Cejas, Chirinos y Vazquez, 2017).

Unidad Impositiva Tributaria (UIT)

La Unidad Impositiva Tributaria – UIT es un valor de referencia en soles establecida por el estado que se utiliza en el país para las normas tributarias y entre otros, dicho valor lo establece el estado a través del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (MEF, 2019).

III. Hipótesis

La presente investigación no amerita una hipótesis, porque es una investigación descriptiva simple, en tal sentido, la presente investigación se limitará por no pronosticar una cifra o hecho. Al respecto Hernández, Fernández y Sampieri (2014) menciona:

No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio, (...). Las investigaciones cuantitativas que formulen hipótesis, son aquellas que plantean, que su alcance sea correlacional o explicativo, o también a las que tienen un alcance descriptivo pero las que pronostican una cifra o un hecho. (p.104)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque se formalizó sin manipular los datos de una manera deliberadamente a la variable de la selección de personal, solo se observó tal cual se presenta en la realidad sin ninguna alteración.

Es transversal porque se realizó en un tiempo indicado y determinado donde tiene un inicio y un fin. Se recolectó la información en un en un solo momento con el propósito de lograr propuesta de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas como ámbito del estudio.

Fue descriptivo, porque se describió las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz,2020. Así mismo fue de tipo cuantitativo ya que los datos obtenidos se analizaron e ingresaron a programas estadísticos.

Población y muestra

Población

Para la presente investigación la población está conformada por 50 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020, que cuentan con licencia de funcionamiento otorgados por la

municipalidad provincial de Huaraz. Se determinó con los datos obtenidos mediante solicitud a la referida municipalidad.

Muestra

Se determinó la muestra censal de 50 representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. Se utilizó la muestra censal, debido a que la población fue pequeña.

4.2. Definición y operacionalización de las variables

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que se encargan en liderar y organizar todo el aspecto administrativo para alcanzar los objetivos y metas de la organización (Flores y Del Pilar, 2014)	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características propias como género, edad y grado de instrucción.	Género) Masculino) b) Femenino	Nominal
			Edad	a) 20-40 años b) 41-50 años c) 51 a más	Intervalo
			Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria Superior	Ordinal
Micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada	Unidades económicas que tienen por características número de trabajadores y años de funcionamiento de la empresa en el rubro.	Tiempo de permanencia	a) 0 - 5 años b) 6 – 8 c) 9 a más	Razón
			Número de trabajadores	a) 1 – 5 trabajadores b) 5 – 9 trabajadores c) 10 a más años	Razón

	<p>en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Villar,2017)</p>		<p>Vínculo del personal</p>	<p>a) Familiares b) Personas no familiares</p>	<p>Nominal</p>
--	---	--	-----------------------------	--	----------------

Variable Denominación	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de procesos, procedimientos y decisiones directivas, que cooperan de manera significativa para que una organización desarrolle su misión basado en el cliente y abocado a lograr su plena satisfacción (Uribe, 2016).	La gestión de calidad es un proceso para obtener un objetivo determinado, consiste en planificar para llevar a cabo los objetivos propuestos.	Planificar	Los objetivos	¿La empresa cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos?	Nominal
				Posibles causas y efectos	¿Han sido identificados las causas de las fallas?	
			Realizar	Acciones correctivas	¿Los trabajadores de la empresa cuentan con una formación ventajosa?	
			Comprobar	Revisión de resultados	¿La empresa realiza charlas o capacitaciones a los colaboradores?	
			Actuar	Confirmar y analizar la acción de mejora.	¿En la empresa se verifican el cumplimiento de los objetivos propuestos?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Selección de personal	La selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los mas apropiados para los puesto libres con la intención de mantener o incrementar el desempeño y la eficiencia del personal, mediante el proceso de selección (Newstrom, 2016).	La selección de personal es un proceso permanente y continuo que consiste en la calificación del candidato y en la evaluación de los antecedentes de los candidatos finalistas este proceso permite conocer a fondo al candidato.	Entrevista inicial	Calificación del candidato	¿Se realiza una efectiva selección de los candidatos?	Nominal
			Aplicaciones de los exámenes	Examen psicológico	¿En la empresa se aplica exámenes psicológicos para conocer su capacidad mental del trabajador?	Nominal
					¿En la empresa se practica exámenes de conocimientos para determinar su capacidad cognitiva de su personal?	Nominal
			Entrevista final	Selección de candidatos con requisitos	¿Se realiza la selección de personal de acuerdo los requisitos establecidos?	Nominal

			Selección final por el departamento solicitante	Recomendación al puesto a cubrir	¿Al personal finalista le brinda recomendaciones sobre el puesto a cubrir?	Nominal
			Solicitud de documentos e información sobre el candidato.	Investigación de antecedentes	¿Se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas?	Nominal
			Examen Médico	Examen médico	¿Usted cree que es importante realizar examen médico al candidato finalista?	Nominal
			Aceptación	Formalizar el contrato	¿El personal contratado desempeña sus labores según sus expectativas?	Nominal

4.3. Técnica e instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería, Huaraz. El cuestionario fue estructurado por 21 preguntas, según los indicadores de las variables.

4.4. Plan de análisis

Para la presente investigación los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. Los datos obtenidos fueron ingresados a los programas de cómputo como Excel, Word y programa estadístico SPSS 26 para su debido procesamiento, las cuales se presentaron en tablas y gráficos, con su respectivo análisis estadístico.

4.5. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología y diseño	Instrumento y procesamiento
<p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020?</p>	<p>Objetivo general: - Incorporar las mejoras de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: - Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. - Describir las características de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. - Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. - Describir las características de la selección del personal de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.</p> <p>- Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.</p>	<p>Selección de personal para la gestión de calidad</p>	<p>Población: 50 representantes de las MYPE.</p> <p>Muestra: La muestra fue censal por 50 representantes de las MYPE.</p>	<p>Tipo: Fue cuantitativa, porque se utilizó la matemática y la estadística, para el procesamiento y análisis.</p> <p>Nivel: Fue descriptiva, porque se describió las principales características de los representantes de las MYPE.</p> <p>Diseño: Fue no experimental – transversal. Porque no se modificaron las variables.</p>	<p>Técnica: Se utilizó como técnica la encuesta</p> <p>Instrumento: Se utilizó como instrumento el cuestionario.</p>

4.6. Principios éticos

La Universidad los Ángeles de Chimbote - ULADECH Católica nos brinda los principios éticos para tener en consideración en la investigación que se realiza con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica (2020).

Protección a las personas

Durante el proceso de la investigación realizada, se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de cada una de las personas intervinientes en la investigación. Durante la investigación se tuvo en cuenta la participación voluntaria de los intervinientes, respetando sus derechos fundamentales como persona.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

La presente investigación tuvo en cuenta la dignidad de los animales y plantas para que estas no salgan perjudicados. Si de alguna manera la presente investigación hubiese involucrado al medio ambiente, se hubiesen tomado medidas para evitar los daños.

Libre participación y derecho a estar informado

Teniendo en cuenta este principio, la elección del tema fue a través de la línea de investigación de la universidad, y el objeto de estudio fue elección directa del investigador porque la información requerida estuvo a su alcance. Toda la información obtenida será únicamente con fines educativos y para esta investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Durante el proceso de la investigación que se realizó, se respetó el bienestar de todas las personas que participaron en la investigación.

Justicia

La acción del investigador siempre estuvo orientado a la justicia, la empresa objeto de estudio no estuvo comprometido a las malas prácticas, las personas intervinientes a la investigación tuvieron acceso a la información obtenida. El trato que se les dio a los intervinientes fue igual sin preferencias.

Integridad científica

Durante y después del desarrollo de la investigación se actuó con integridad y rectitud. Si hubiera algún conflicto de intereses de alguna parte, el investigador hubiese dado a conocer según su ética y formación profesional.

V.Resultado

5.1. Resultados

Tabla1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020

Edad de los representantes	N	%
18 - 30 años	26	52.00
31 – 49 años	16	32.00
50 – a más	8	16.00
Total	50	100.00

Género de los representantes		
Masculino	36	72.00
Femenino	14	28.00
Total	50	100.00

Grado de instrucción de los representantes		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	4	8.00
Secundaria	10	20.00
Superior universitaria	36	72.00
Total	50	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Elaboración: Propia

Tabla 2

Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020

De las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia		
0 a 3 años	40	80.00
4 a 8 años	5	10.00
11 a más años	5	10.00
Total	50	100.00
¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?		
1 - 5 trabajadores	36	72.00
6- 10 trabajadores	14	28.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	50	100.00
¿Las personas que trabajan son?		
Familiares	10	28.00
Personas no familiares	40	72.00
Total	50	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Elaboración: Propia

Tabla 3

La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 202.

Gestión de calidad	N	%
¿La empresa cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos?		
Sí	40	80.00
No	10	20.00
Total	50	100.00
¿Son identificadas las posibles causas, efectos de los problemas y fallas?		
Siempre	40	80.00
Casi siempre	10	20.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
¿Los trabajadores de la empresa cuentan con una formación adecuada?		
Si	40	80.00
No	10	20.00
Total	50	100.00
¿La empresa realiza charlas y capacitaciones a los colaboradores?		
Siempre	15	30.00
Casi siempre	35	70.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
¿En la empresa se verifican el cumplimiento de los objetivos propuestos?		
Siempre	40	80.00
Casi siempre	10	20.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
¿La empresa cuenta con MOF y ROF?		
Sí	10	20.00
No	40	80.00
Total	50	100.00
¿Cree que los trabajadores están informados sobre sus funciones?		
Siempre	10	20.00
Casi siempre	30	60.00
Nunca	10	20.00
Total	50	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro restaurant - cevichería del distrito de Huaraz, 2020

Elaboración: propia

Tabla 4

Selección del personal de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Selección de personal	N	%
¿Se realiza una efectiva selección de los candidatos?		
Siempre	28	56.00
Casi siempre	22	44.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
¿En la empresa se aplica examen psicológico para conocer la capacidad mental del trabajador?		
Siempre	20	40.00
Casi siempre	25	50.00
Nunca	5	10.00
Total	50	100.00
¿En la empresa se realiza examen de conocimiento para determinar su capacidad cognitiva del candidato?		
Siempre	35	70.00
Casi siempre	10	20.00
Nunca	5	10.00
Total	50	100.0
¿Se realiza la selección de personal de acuerdo los requisitos establecidos?		
Siempre	35	70.00
Casi siempre	15	30.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
¿Al personal finalista le brinda recomendaciones sobre el puesto a cubrir?		

Siempre	30	60.00
Casi siempre	20	40.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

¿Se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas?

Siempre	0	0.00
Casi siempre	35	70.00
Nunca	15	30.00
Total	50	100.00

¿Cree que es importante realizar examen médico al candidato finalista?

No	5	10.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

¿El personal contratado desempeña sus labores según sus expectativas?

Siempre	40	80.00
Casi siempre	10	20.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro restaurant - cevichería del distrito de Huaraz, 2020

Elaboración: propia.

Tabla 5

Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Problemas encontrados en Resultados	Surgimiento del problema	Acciones de mejora	Responsable
La empresa casi siempre realiza charlas y capacitaciones a los colaboradores	Es por el escaso presupuesto que tiene la entidad es por ello que no puede contratar a un especialista para que pueda brindar el conocimiento sobre la atención al cliente y entre otros.	Ejecutar un plan presupuestario fundamentando un cálculo definido para que puedan contratar a un experto en el tema para que pueda capacitar a los colaboradores de acuerdo a sus necesidades que puedan tener	Representante
Las empresas no cuentan con MOF y ROF	La unidad orgánica a su cargo debería de elaborar el MOF Y ROF de la misma forma para que sea aprobado por la junta directiva.	Elaborar el MOF y ROF mediante ello para que cada colaborador pueda cumplir con las responsabilidades y obligaciones asignadas al puesto de trabajo.	Representante
En la empresa casi siempre se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas.	Los representante de las empresas rubro-restaurant- cevichería, por su irresponsabilidad no toma el interés de indagar su antecedente de acuerdo a su curriculum del candidato finalista.	Investigar siempre los antecedentes de los candidatos finalistas ya que es la clave en los procesos de contratación por que va a garantizar al menos que el aspirante que ha sido capaz de sostener un puesto de trabajo de allí va depender el futuro de la entidad.	Representante
En la empresa casi siempre se aplican exámenes psicológicos para conocer la capacidad mental del trabajador	Es por la irresponsabilidad del personal encargado, no toma mucha importancia referente al examen psicológico del candidato finalista.	Realizar el examen psicológico al candidato finalista con un especialista de ese rubro, para conocer los rasgos generales del comportamiento; (Honestidad, integridad y las habilidades del candidato finalista).	Representante

Fuente. Plan de mejora propuesta elaborado por la autora.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Respecto a la edad de los representantes: el 52 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18-30 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien indica que la mayoría de los representantes tienen edad entre 15 a 50 años, del mismo modo con Gerónimo (2019) quien manifiesta que el 62.5% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, así mismo con Ramos (2019) quien afirma que la mayoría cuenta con edad superior a 30 años, de la misma forma con Ramírez (2019) quien manifiesta que la mayoría de los gerentes tienen entre 20 a 30 años de edad. Pero difiere con Domínguez (2019) quien afirma que la mayoría de los representantes tiene edad entre 31 a 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas jóvenes con ganas de trabajar, mediante ello, llegar a los objetivos propuestos.

Respecto al género de los representantes: el 72% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son de género masculino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramos (2019) quien menciona que el género que prima es el masculino, de igual manera con Ramírez (2019) quien manifiesta que la mayoría son de género masculino, del mismo modo con Domínguez (2019) que afirma que la mayoría son del género masculino. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien afirma que la mayoría

de los representantes son de genero femenino y de la misma forma con Geronimo (2019) que indica que el genero que prima es es femenino. Esto demuestra que la mayoría de los repretantes son varones emprendedores capaces de administrar la empresa para que así la empresa crezca y saque ventaja a sus competidores.

Respecto al grado de instrucción de los representantes: el 72% tienen grado de instrucción superior universitaria (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gerónimo (2019) quien afirma que el 87.5% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitaria, del mismo modo con Ramos (2019) quien menciona que la mayoría cuenta con grado de instrucción universitario, asimismo, con Camarena y Saavedra (2018) quienes indican que están relacionados con el nivel del estudio de los empresarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidos por profesionales de nivel superior universitaria los cuales tienen mejor conocimiento y pueden aplicar mejores estrategias administrativas para que la empresa cumpla con sus objetivos, metas y mediante ello brindar un servicio de calidad.

Tabla 2

Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

Respecto al tiempo de permanencia en el rubro: el 80% de las micro y pequeñas empresas tienen como tiempo de permanencia de 0-3 años (Tabla 2),

estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien menciona que la mitad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) tiene

permanencia en el mercado entre 0 a 3 años, del mismo modo coincide con Gerónimo (2019) quien manifiesta que el 56.% de las MYPES tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el mercado, esto demuestra que la mayoría de las MYPE se han mantenido en el mismo rubro entre 0-3 años debido a su contante trabajo, el cual les ha permitido su permanencia en el rubro.

Respecto al número de trabajadores: el 72% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1-5 trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Domínguez (2019) quien afirma que la mayoría de las MYPES cuentan con trabajadores de 1-6, del mismo modo con Gerónimo (2019) quien indica que el 81.25% de las MYPES cuentan con 1 a 5 trabajadores y de la misma forma Pérez (2019) menciona que la mayoría de las MYPES tiene entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra de las micro y pequeñas empresas, cuentan con número de trabajadores necesarios para reducir costos, este hecho hace que los trabajadores se esfuercen al máximo y con el óptimo esfuerzo del personal los clientes

serán atendido en todos sus requerimientos.

Respecto a las personas que trabajan en la empresa: el 72% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son no familiares (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gerónimo (2019) el de los trabajadores son personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas, cuentan con trabajadores no familiares que desempeñan las labores en cada empresa.

Tabla 3

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Respecto a un plan para el cumplimiento de sus objetivos: el 80 % de las micro y pequeñas empresas sí cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Geronimo (2019) quien menciona que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, de la misma forma coincide con Ramos (2019) quien afirma que el 53% de las micro y pequeñas empresas cuentan con un plan para el cumplimiento de sus objetivos. Así mismo Cuatrecasas (2016) menciona que para planear los objetivos que se quiere alcanzar SE tienen que conocer previamente la situación de la empresa mediante la recopilación de toda la información necesaria para establecer los objetivos. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, lo cual les ayuda para el logro de sus objetivos propuestos y así crecer en el negocio en que se desempeñan.

Respecto a la identificación de las posibles causas y efectos de los problemas y fallas: el 80 % de las micro y pequeñas siempre identifican las causas y efectos para prevenir los fallos y problemas que suscita en su empresa (tabla 3) estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Perez (2019) quien afirma que la mayoría de las empresas identifican las causas y efectos para prevenir las fallas y problemas que suscita en la empresa, de la misma forma Cubillos, Monteralegre y Cáseres (2018) mencionan que la mayoría de las micro y pequeñas empresas identifican las causas y efectos. Al respecto Cuatrecasas (2016) afirma que en la

etapa de planificación se debe incluir el estudio de causas y efectos para prevenir los fallos y problemas más significativos. Con esto se demuestra que las micro y pequeñas empresas, siempre identifican los problemas, lo cual les ayuda a solucionar los problemas y fallas para su mejor funcionamiento como empresa.

Respecto a la formación adecuada de los trabajadores de la empresa: El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que los colaboradores, sí cuentan con una formación adecuada, estos resultados coinciden con Dominguez (2019) quien afirma que la mayoría de los trabajadores tienen una formación ventajosa, del mismo modo concuerda con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien manifiesta que la mayoría de los trabajadores cuentan con una formación adecuada. Al respecto Cuatrecasas (2016) manifiesta que la formación y educación de los empleados consiste en adiestramiento en las actividades y actitudes que tiene que realizar. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores tienen una formación adecuada, lo cual va a mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran la empresa.

Respecto a la realización de charlas y capacitaciones a los colaboradores: el 70% de las micro y pequeñas empresas casi siempre realizan capacitaciones (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramos (2019) quien menciona que más de la mitad de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre realizan charlas, de igual manera con Ramírez (2019) quien manifiesta que la mayoría de los representantes de las MYPE casi siempre realizan capacitaciones a los trabajadores. Al respecto Cuatrecasas (2016) menciona que las charlas y capacitaciones son indispensables para que el trabajador tenga una

formación adecuada. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MYPE realizan capacitaciones, de esa manera la empresa garantiza su permanencia en el mercado.

Respecto a la comprobación del cumplimiento de los objetivos propuestos: el 80% de las micro y pequeñas empresas siempre comprueban si se han cumplido con los objetivos propuestos (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien indica que la mayoría comprueba los resultados obtenidos. Al respecto Cuatrecasas (2016) en esta etapa se tiene que comprobar si los objetivos se han logrado de lo contrario, se tiene que planificar de nuevo para tratar de superarlos. Con esto se demuestra que las micro y pequeñas empresas, a veces comprueban si se han cumplido con los objetivos propuestos, de esta manera tienen un buen control del cumplimiento de los objetivos para evitar fallos en el proceso.

Respecto al Manual de Organizaciones y Funciones y Reglamento de Organización de Funciones: el 80% de las micro y pequeñas empresas no cuentan con manual de organizaciones y funciones y reglamento de organización de funciones (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien indica que el 60% de las micro y pequeñas empresas no cuentan con manual de organizaciones y funciones y reglamento de organización de funciones. Al respecto Cuatrecasas (2017) . Las MYPES deberían de aplicar porque es de vital importancia ya que permite definir la estructura del restaurant - cevichería, cargos que la conforman, así como funciones, responsabilidades, requisitos y relaciones entre los diversos empleados.

Tabla 4

Selección del personal de las micro y pequeñas empresas.

Respecto a la buena elección del candidato según el puesto a cubrir: el 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre realizan una efectiva selección del candidato (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramos (2019) quien menciona que la mitad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) realizan una buena selección del candidato, del mismo modo coincide con Gerónimo (2019) quien manifiesta que el 46% de las MYPES realizan una buena selección del candidato, pero contrasta con Camarena y Saavedra (2018) quienes indican que las prácticas de recursos humanos en la pymes son insipientes. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE realizan una buena selección del candidato, por lo cual los colaboradores seleccionados van a brindar un servicio de calidad para que la empresa se mantenga en el tiempo.

Respecto a la aplicación de exámenes psicológicos para conocer la capacidad mental del candidato : el 50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas casi siempre Aplican exámenes psicológicos para conocer su capacidad mental del trabajador (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gerónimo quien menciona que la mayoría realizan pruebas psicológicas, esto demuestra que la mayoría de las MYPE realizan casi siempre las pruebas psicológicas, el cual les permite conocer el estado emocional del postulante mediante ello previenen los problemas que pueden suscitar en las entidades.

Con respecto al examen de conocimiento para determinar su capacidad cognitiva del candidato: el 70% de los representantes de las micro y pequeñas

empresas casi siempre practican exámenes de conocimientos para determinar su capacidad cognitiva de su personal (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramírez (2019) quien menciona que la mitad a veces practican las pruebas de conocimiento de su personal así mismo Ramos (2019) quien afirma que la cuarta parte realiza una evaluación de conocimiento. Con esto se demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas, casi siempre realizan examen de conocimiento, de esta manera la entidad va marchar bien con sus colaboradores idóneos.

Respecto a la selección de candidatos de acuerdo los requisitos del puesto: el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que siempre realizan la selección del personal de acuerdo los requisitos establecidos (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2019) quien menciona que la mitad de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) realizan la selección de personal de acuerdo los requisitos, del mismo modo coincide con Gerónimo (2019) quien manifiesta que el 56.25% de las MYPES realizan la selección del personal de acuerdo los requisitos establecidos, esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas casi siempre realizan la selección de personal según los requisitos establecidos, a sí obtendrán mayor rentabilidad con sus colaboradores con experiencia.

Con respecto a las recomendaciones al finalista sobre el puesto a cubrir: el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas siempre le brindan recomendaciones sobre el puesto a cubrir (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramos (2019) quien indica que el 40% brindan

recomendaciones sobre el puesto a cubrir. De la misma forma afirma Ramírez (2019) que el 51% brindan recomendaciones al personal finalista, Con esto se demuestra que las micro y pequeñas empresas, siempre le brindan recomendaciones al personal finalista, de esta manera el personal finalista ya conoce que es lo que va hacer para el beneficio de la entidad.

Con respecto a la investigación de los antecedentes de los candidatos finalistas : el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas casi siempre indagan los antecedentes de los candidatos finalistas (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Geronimo (2019) quien menciona que la mayoría de las micro y pequeñas empresas casi siempre investigan los antecedentes de los candidatos finalistas, Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas investigan los antecedentes de las personas finalistas, esto hace conocer cuanto más investigan los antecedentes de los candidatos los representantes seleccionan al personal idóneo, así la empresa obtendrá rentabilidad.

Respecto a la importancia de realizar examen médico al candidato finalista. el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que sí es importante realizar el examen médico al candidato finalista (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ramirez (2019) quien menciona que la mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) creen que sí es importante realizar el examen médico, del mismo modo coincide con Gerónimo (2019) quien manifiesta que el 46% de las MYPES creen que es importante , esto demuestra que la mayoría de las MYPE mencionan que sí es importante realizar el

examen de médico para el candidato finalista, en la cual los representantes ya saben las condiciones físicas y mentales de los trabajadores que van a ingresar.

Respecto al desempeño de labores del personal según expectativas: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que siempre desempeñan sus labores según sus expectativas (Tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gerónimo (2019) quien menciona casi siempre la mayoría de los colaboradores contratados sí desempeñan sus funciones según sus expectativas, del mismo modo coincide con Pérez (2019) quien manifiesta que el 48% sí desempeñan sus labores según sus expectativas, el cual los colaboradores son idóneos que desempeñan cada uno de sus labores dentro de la empresa a bien de la empresa .

Tabla 5

Proponer un plan de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

1. Datos generales

Nombre o razón social: Las MYPES del rubro restaurant – cevichería

Dirección: Distrito de Huaraz

2. Misión

Satisfacer el gusto y preferencia de nuestros clientes, ofreciendo alimentos nutritivos de calidad, variedad y cómodos precios, a través de un excelente y ágil servicio.

3. Visión

Llegar a ser líder en el mercado y buscar oportunidades de desarrollo y expansión. Posicionarse en el mercado como uno de los mejores restaurantes, siendo reconocido por el sabor y la calidad de los alimentos servidos, así como por su servicio, la innovación y uso de la tecnología.

4. Objetivos empresariales

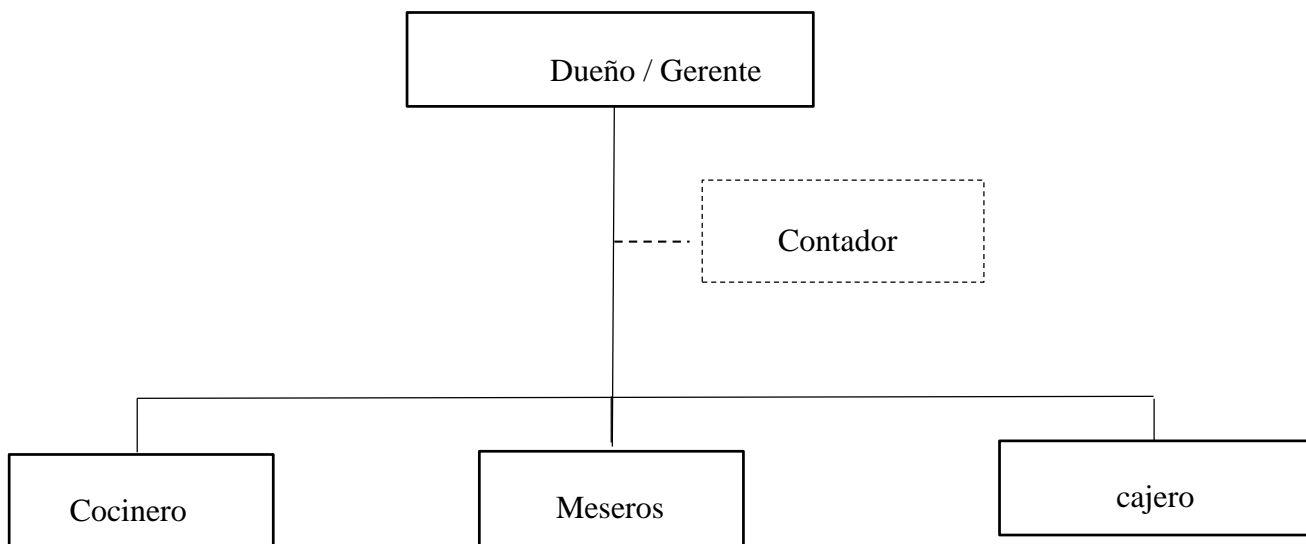
Las MYPES del rubro Restaurant – Cevichería es un establecimiento de carácter público destinado a ofrecer servicio de alimentación para el público en general satisfaciendo plenamente sus necesidades, garantizando un excelente servicio al cliente y consta de los siguientes objetivos empresariales.

- Brindar la mejor atención a los consumidores reconociendo a sus necesidades.
- Responsabilidad con los consumidores y con las metas de la entidad.
- Capacitar dos veces a la semana a los consumidores.
- Fidelizar a los clientes.
- Hacer todo lo posible por no dañar el medio ambiente y el entorno.

5. Servicios

Los restaurantes del distrito de Huaraz, brindan una elección de servicios y prestaciones personalizados para que sus estancias en el referido distrito la sea una experiencia única.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Licenciado en administración de empresas. ❖ Con alta gama de experiencia en el mencionado rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Su función es supervisar al restaurant, organizar horarios, planes de turno, programación de trabajadores, supervisará la producción diaria de los alimentos.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudios universitarios y/o técnicos. ❖ Experiencias en laborales contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Su función es ver los ingresos y los egresos de la empresa.
Cargo	Cocinero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudios universitarios y/o técnicos
Función	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificación del menú y elaboración de platos. ❖ Mantener limpia la cocina. ❖ Realiza los requerimientos.
Cargo	Mesero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudios técnicos / secundaria completa
Función	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brindarles la bienvenida a los consumidores, brindarles servicio una vez estén ubicados en la esa respectiva. ❖ Ser el alcance entre la cocina y el comedor a fines de garantizar que se comparta el mismo enfoque respecto a los platos o bebidas solicitadas.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Retirar los platos y los cubiertos de las mesas, limpiar y reordenar las mesas.
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudios secretariado ejecutivo
Función	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir pagos y dar el cambio, elabora documentos de venta como boletas y facturas, para los consumidores con respecto al servicio. ❖ Registrar los ingresos y egresos de dinero. ❖ Detección de monedas y billetes. ❖ Realizar cuadros de caja.

6.2. Diagnóstico empresarial

Factores internos Factores externos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - F1: El grado de instrucción de los representantes es superior universitario. - F2: Los trabajadores cuentan con una formación adecuada. - F3: Siempre los colaboradores están informados sobre sus funciones - F4: Buena ubicación - F5: Experiencia en el servicio al cliente - F6: Ambiente laboral agradable 	<ul style="list-style-type: none"> - D1: Las MYPES no siempre realizan charlas o capacitaciones a los colaboradores. - D2: Las MYPES no cuentan con MOF y ROF - D3: No siempre investigan los antecedentes de los candidatos finalistas. - D4: No cuentan con un plan para el cumplimiento de sus objetivos - D5: No se identifican las causas de las fallas
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> - O1: Los clientes frecuentan donde hay servicio de calidad. - O2: Competencia con bajo servicio de calidad - O3: La demanda de comidas es alta. - O4: La ciudad es turística. - O5: Existen personas con suficiente conocimiento en busca de oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - F1, F 5,02,01: Aprovechar la formación universitaria de los representantes con el fin de sacar ventaja a la competencia. - F1, F2, F4,01, O3, O4: Desarrollo de nueva alternativa de servicio al cliente. - F2, F3, F5, O4, O5: Aprovechar la formación adecuada de trabajadores con el fin de continuar en tendencia de crecimiento. - F5,F2,O1,O2,O3,O4,O5: Aprovechar la experiencia de servicio al cliente para cumplir con las expectativas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - D1, O1, O2,04: Realizar charlas y capacitaciones a los trabajadores para prestar un servicio de calidad. - D2, O1, O4: Implementar y normalizar MOF y ROF. - D3, O5: Investigar minuciosamente los antecedentes de los candidatos con el fin de encontrar lo indicado. - D4, D5, O1, O4: Realizar un plan para cumplir los objetivos propuestos e identificar las fallas y causas que intervienen en el incumplimiento.
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> - A1: Clientes exigentes de calidad y buen servicio. - A2: Importes elevados del alquiler del local. - A3: Incremento de la competencia en la ciudad. - A4: incremento de precios de abarrotes. - A5: presencia de lluvias frecuentes en la ciudad de Huaraz. 	<ul style="list-style-type: none"> - F2, F3, A1, A3: Aprovechar la formación de los trabajadores para cubrir las exigencias de calidad y buen servicio de los clientes. - F1, F2, F3, A1, A3: Gestionar para que los colaboradores sigan teniendo la formación adecuada. - F4, F5, F6, A1, A2, A3, A4: Potenciar con la experiencia para obtener mayor ingreso. - F4,F5,F6,A1,A3,A5: Fortalecer el buen clima en el trabajo y desarrollar nueva modalidades de venta para cualquier ocasión. 	<ul style="list-style-type: none"> - D1, A1, A3: Adiestrar a los colaboradores para cubrir las expectativas de los clientes. - D1, A1, A3: Realizar talleres y capacitaciones donde se le explique a los trabajadores de la importancia de la calidad y buen servicio al cliente. - D2, A1, A3: Hacerle conocer al personal sobre el Manual y reglamento de Organización y Funciones. - D3, D4, D5, A2, A3, A4, A5: Determinar los objetivos de la empresa y cumplir con el debido proceso de selección de personal para evitar futuras contingencias y pérdidas económicas.

7. Indicadores de la gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la MYPE
Charlas o capacitaciones	En la empresa casi siempre realizan charlas o capacitaciones a los colaboradores.
Confirmar y normalizar la acción de mejora.	Las MYPE no cuentan con MOF Y ROF.
Investigación de los antecedentes	Casi siempre se investigan los antecedentes de los candidatos finalistas.
Examen psicológico	En la empresa casi siempre se aplican exámenes psicológicos para conocer la capacidad mental del trabajador.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Charlas o capacitaciones	La empresa casi siempre realiza charlas o capacitaciones a los colaboradores	Es por el escaso presupuesto que tiene la entidad es por ello que no puede contratar a un especialista para que

		pueda brindar el conocimiento sobre la atención al cliente y entre otros.
Confirmar y normalizar la acción de mejora.	Las empresas no cuentan con MOF y ROF	Los representantes de las MYPE deberían de elaborar el MOF Y ROF de la misma forma para que sea aprobado por la junta directiva.
Investigación de los antecedentes	En la empresa casi siempre se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas.	Los representantes de las MYPE por su irresponsabilidad no toman el interés de indagar su antecedente de acuerdo a su curriculum del candidato finalista .
Examen psicológico	En la empresa casi siempre se aplican exámenes psicológicos para conocer la capacidad mental del trabajador	Es por la irresponsabilidad del personal encargado, no toma mucha importancia referente al examen psicológico del candidato finalista.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Charlas o capacitaciones	La empresa casi siempre realiza charlas o capacitaciones a los colaboradores	Ejecutar un plan presupuestario fundamentando un cálculo definido para que puedan contratar a un experto en el tema para que pueda capacitar a los colaboradores de acuerdo a sus necesidades que puedan tener
Confirmar y normalizar la acción de mejora.	Las empresas no cuentan con MOF y ROF	Elaborar el MOF y ROF mediante ello para que cada colaborador pueda cumplir con las responsabilidades y obligaciones asignadas al puesto de trabajo.
Investigación de los antecedentes	En la empresa casi siempre se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas.	Investigar siempre los antecedentes de los candidatos finalistas ya que es la clave en los

		<p>procesos de contratación por que va a garantizar al menos que el aspirante que ha sido capaz de sostener un puesto de trabajo de allí va depender el futuro de la entidad.</p>
Examen psicológico	<p>En la empresa casi siempre se aplican exámenes psicológicos para conocer la capacidad mental del trabajador</p>	<p>Realizar el examen psicológico al candidato finalista con un especialista de ese rubro, para conocer los rasgos generales del comportamiento; (Honestidad, integridad y las habilidades del candidato finalista).</p>

9.2. Estrategias que se desean implementar

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Asignar a un personal responsable con experiencia para que brinde las charlas y capacitaciones a los colaboradores.	Falta de compromiso del personal encargado.	6 meses	Un Sublime servicio de atención al cliente mediante la capacitación brindada.	Programar y brindar las charlas y capacitaciones a los colaboradores.
2	Designar a un personal responsable para que elabore el MOF y ROF.	Falta de compromiso y responsabilidad del personal encargado.	6 meses	Mejora la rentabilidad de la empresa	Realizar la programación para que el personal responsable elabore el MOF y ROF
3	El personal responsable debe evaluar los antecedentes de los candidatos finalistas.	Falta de evaluación y supervisión por parte de los representantes de la empresa.	6 meses	Trabajadores productivos.	Evaluar siempre los antecedentes de los candidatos finalistas.
4	Designar a un personal responsable con experiencia y	Falta de compromiso por parte del	6 meses	Conocer los rasgos generales del comportamiento;	Evaluar constantemente





	conocimiento en examen psicológico.	encargado del área de recursos humanos.		(Honestidad, integridad y las habilidades del candidato finalista) mediante ello la empresa obtendrá ganancia.	al personal responsable quien va estar encargado en realizar el examen médico.
--	-------------------------------------	---	--	--	--

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar las reuniones laborales y contratar a un personal especialista y que tenga conocimiento el tema.	Alta dirección y el administrador	s/. 1600 mensuales	Local de la empresa, equipos, materiales y tiempo.	6 meses
2	Realizar la programación para que el personal responsable elabore el MOF y ROF	Alta dirección y el administrador	s/. 1200	Equipos, materiales y tiempo.	2 meses

3	Investigar siempre los antecedentes de los candidatos finalistas.	Administrador	s/.1000	Equipos materiales y tiempo.	6meses
4	Evaluar constantemente el certificado que le van a otorgar del examen psicológico al personal finalista al profesional responsable quien va estar encargado en realizar el examen psicológico.	Alta dirección	s/. 800	Materiales y tiempo	6meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Marzo - Agosto
01	Realizar las reuniones laborales y contratar a un personal especialista y que tenga conocimiento el tema.	15-03-2022	13-04-2022	
02	Realizar la programación para que el personal responsable elabore el MOF y ROF	15-03-2022	13-05-2022	
03	Investigar siempre los antecedentes de los candidatos finalistas.	01-03-2022	31-08-2022	
04	Evaluar constantemente el certificado que lo van a otorgar del examen psicológico al personal finalista. al profesional responsable quien va estar encargado en realizar el examen psicológico.	01-03-2022	30-10-2022	

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

El 72% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020, son de género masculino, son personas jóvenes que tienen edad entre 18 a 30 años, y tienen grado de instrucción superior universitaria. por lo tanto, su rol protagónico es muy fundamental para que la empresa siga compitiendo en el mercado brindando la comodidad y satisfacción a los consumidores.

El 80% de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020, cuentan con permanencia en el rubro de 0 a 3 años, cuentan con 1 a 5 trabajadores y el 72% de los trabajadores no son familiares. Teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores, es de mucha importancia contar con la cantidad necesaria de los trabajadores así para poder reducir los costos y lograr el esfuerzo deseado y la eficacia del trabajador de esa forma lograr la confianza entre el trabajador y el cliente.

El 80 % de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020, si cuentan con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, siempre identifican las causas de las fallas de la empresa, los colaboradores si cuentan con una formación ventajosa, casi siempre realizan charlas y/o capacitaciones, siempre comprueban si se han cumplido con los objetivos propuestos y la empresa no cuenta con manual de organización y funciones y reglamento de organización y funciones.

El 56% de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020, siempre se realizan una efectiva selección del candidato, casi siempre aplican exámenes psicológicos para conocer su capacidad mental del trabajador, siempre practican exámenes de conocimientos para determinar su capacidad cognitiva de su personal, siempre realizan la selección de personal de acuerdo a los requisitos establecidos, siempre brindan recomendaciones sobre el puesto a cubrir, en la minoría se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas, en la mayoría se realiza examen médico al candidato finalista y en la mayoría el personal seleccionado casi siempre desempeñan labores según expectativas.

6.2. Recomendaciones

Aprovechar al máximo el grado de instrucción superior universitario del representante para que las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz tengan una buena gestión de calidad y de esa manera satisfacer al cliente.

Implementar la gestión de calidad para que las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, tengan más años de permanencia y seguir dando más empleo a más personas.

Realizar siempre las charlas para que las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz tengan trabajadores con conocimientos sobre sus labores que desarrollan, comprobar si se han cumplido con los objetivos propuestos y elaborar manual de organización y funciones y reglamento de organización y funciones.

Aplicar siempre examen psicológico para conocer su capacidad mental del trabajador de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, aplicar examen de conocimiento para determinar su capacidad cognitiva del personal y realizar la selección de personal de acuerdo a los requisitos establecidos para que se identifique al personal adecuado para el puesto a cubrir.

Referencias bibliográficas

- Arévalo Haro, M. J., Cambal Condo, J. N., & Araque Cachiguango, V. E. (2020). Gestión De La Calidad En Empresas De Servicios: Evaluación De La Empresa Inmobiliaria Crea En La Provincia De Pastaza. *Investigación Operacional*, 41(3), 425–431.
<https://login.ez.unisabana.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip&db=fua&AN=142448974&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Camarena Adame, M. E., & Saavedra García, M. L. (2018). Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México. *Fórum Empresarial*, 23(1), 1–29.
<https://doi.org/10.33801/fe.v23i1.15698>
- Castillo Castillo, J. A. (2016). *¿Existe inadecuación de la legislación referente a las MYPES con respecto a la problemática de su informalidad?* [Unicerversidad Mayorde San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/197/Castillo_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración* (McGraw-Hil). <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chirinos, N., Cejas, M., & Vazquez, galo. (2017). *No Title*.
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8>
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS LA ARQUITECTURA ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES.pdf

- Cuatrecasas, L. A. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Profit Edi).
- Cubillos Calderón, C. H., Montealegre González, J. V., & Cáceres Mayorga, J. X. (2018). Prácticas de gestión humana en las micro y pequeñas empresas –MYPES – de la ciudad de Ibagué, Colombia. Restaurantes populares. *Polo Del Conocimiento*, 3(3), 24. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i3.677>
- Decreto Legislativo que aprueba la Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y el acceso al empleo decente, Diario El Peruano 7 (2015). <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01086.pdf>
- Dominguez Leiva, I. R. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de huaraz, 2019* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14894/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feijoo, J. L. (2018). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes* (Ugerman Ed). Ugerman Editor. <https://www.bajalibros.com/PE/Alimentos-y-bebidas--su-gerenc-Jose-Luis-Feijoo-eBook-1562224?frstPGI3R=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8=>
- García Gonzáles, M. (2017). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en*

el pre servicio y asistencia (Editoria CEP S.L.).
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486876&query=definicion+de+restaurantes>

Geronimo Castillo, E. M. (2019). *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurant, centro histórico, Trujillo, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Uladech_Biblioteca_virtual

Hernández Sampieri, R., Fenández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL).
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, Pub. L. No. 28015, 1 (2016). <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Lozada Figueroa, L. P. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distrit* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. <https://doi.org/1>

Mallqui-Callalli, G. J. (2015). Optimización del proceso de selección e implementación de metodología técnica para la selección de personal operativo

- en una planta de confecciones de tejido de punto para incrementar la productividad. In *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4505>
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2019). *Valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)*. <https://www.mef.gob.pe/es/valor-de-la-uit>
- Nathan, A. J., & Scobell, A. (2016). How China sees America. In *Foreign Affairs* (Profit, Vol. 91, Issue 5, pp. 1689–1699). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Newstrom, K. D. y J. W. (2016). Administración de Recursos Humanos | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 19 Octubre, 3. http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104
- Pérez García, Y. R. (2019). *Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de cañete, 2018* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. Uladech_Biblioteca_virtual
- Portela Maquieira, S. (2016). *El liderazgo transformador en la gestión de la calidad. Un estudio basado en el modelo EFQM*. [Universidad de Alicante]. <https://es.scribd.com/document/444808675/Rubio-G-Urbe-M-2013-Modelo-de-gestion-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente>

Pozo Aguilar, J. (2016). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo* (Ic

Editori).

https://books.google.com.pe/books?id=dINYDwAAQBAJ&pg=PT9&lpg=PT9&dq=importancia+de+la+gestion+de+calidad+segun+pozo&source=bl&ots=pa g3FPkg3R&sig=ACfU3U3_sN5twtnr-194p8vN22UpEuLgaw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiozM2giLLpAhWLJLk GHTMaB6MQ6AEwCXoECAoQAQ#v=onepage&q=

Ramírez Valencia, E. E. (2019). *El proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*. [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14662/PROCESO_DE_SELECCION_RAMIREZ_VALENCIA_ERIVER_EDILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Lopez, M. A. (2019). *Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro frigoríficos, del distrito de huacho, 2018* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14855/GESTION_CALIDAD_SELECCION_PERSONAL_RAMOS_LOPEZ_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 1 (2019). <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

- Revelo Lamas, A. (2014). *Proceso de compensaciones y administración de personal en las mype comerciales de Lima*. 1–16.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1655/sme_v5n1_art4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, M. (2017). *La importancia de la gestión de la calidad*. Web y Empresas.
<https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Rodríguez Moreno, D. C., Granados Ávila, P. N., & Velandia Rodríguez, S. V. (2015). Prácticas de gestión humana en empresas del sector servicios: hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja. *Criterio Libre*, 22, 19.
<https://doi.org/https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ab164305-45fe-49e0-b0d2-fcce9b4f7bab%40pdc-v-sessmgr06>
- Rosas Rupay, D. M. (2019). *De Chimbote Facultad De Ciencias Contables*, [Universidad los Angeles de chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14705>
- Torre Padilla, A. A. (2015). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3991/Torre_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Udaondo Duran, M. (2016). *No Title* (Diaz de Sa).
<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=definiciones+sobre+la+gestion+de+calidad&hl#v=onepage&q=definiciones+sobre+la+gestion+de+calidad&f=false>

Uribe Macías, M. E. (2016). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista LEBRET*, 5, 333–354.
<https://es.scribd.com/document/444808675/Rubio-G-Urbe-M-2013-Modelo-de-gestion-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente>

Anexos


Anexo N° 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																						
N°	Actividades	Año 2020- I				2020-2				2021 -0				2022 - I								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Elaboración del Proyecto	■	■																			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■	■																		
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■	■																	
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor				■	■																
5	Mejora del marco teórico					■	■															
6	Redacción de la revisión de la literatura						■	■														
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■	■													
8	Ejecución de la metodología							■	■	■	■											
9	Resultados de la investigación											■	■									
10	Conclusiones y recomendación												■	■								
11	Redacción del pre informe de investigación													■	■							
12	Reacción del informe final														■	■						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	■					
14	Presentación de ponencia en eventos																■	■				
15	Redacción de artículo científico																	■				

Anexo N° 02: Presupuestos.

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
– Impresiones	0.10	500	50
– Fotocopias	0.10	300	30
– Papel bond A-4	0.10	180	18
– Lapiceros	1.00	5	5
– Libros, separatas	12.00	25	300
Subtotal			403
Servicios			
– Uso de turnitin	50.00	2	100
Subtotal			100
Gastos de viaje			
– Movilidad local	4.00	48	192
Subtotal			192
Total de presupuesto desembolsable			695
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
– Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital -LDA)	30.00	4	120
– Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70
– Soporte informático (módulo de investigación ERP University - MOIC)	40.00	4	160
– Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50
Subtotal			400
Recurso humano			
– Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252
Subtotal			252
Total de presupuesto no desembolsable			652

Fuente: Elaboración propia

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE			
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
CUESTIONARIO DE: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020			
<p>Tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Huaraz, me encuentro realizando una investigación titulada " Propuesta de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020", por ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. De ante mano agradezco su participación.</p>			
Perfil del representante	o	Datos informativos del gerente	
	1	¿Cuál es su género?	c) Masculino b) Femenino
	2	¿Cuál es su edad?	d) 20-40 años e) 41-50 años f) 51 a más
3	¿Cuál es su grado de instrucción?	d) Sin instrucción e) Primaria f) Secundaria g) Superior	
Mic		Características de la empresa	
	4	¿Tiempo de permanencia?	d) 0 - 5 años e) 6 – 8 f) 9 a más

	5	¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?	d) 1 – 4 trabajadores e) 5 – 9 trabajadores f) 10 a más años
	6	Las personas que trabajan en la empresa son :	c) Familiares d) Personas no familiares
		Planificación	
Gestión de calidad	7	¿La empresa cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos?	a) Sí b) No
	8	¿Han sido identificados las causas de las fallas?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
		Realización	
	9	¿Los trabajadores de la empresa cuentan con una formación ventajosa?	a) Si b) No
	10	¿La empresa realiza charlas o capacitaciones a los colaboradores?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
		Comprobación	
	11	¿En la empresa se verifican el cumplimiento de los objetivos propuestos?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
		Actuación	
	12	¿La entidad cuenta con manual de organización de funciones y reglamento de organización de funciones?	a) Si b) No
13	¿Ud. Cree que sus colaboradores están informados sobre sus funciones?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	
Selección de		Entrevista inicial	
	14	¿Se realiza una efectiva selección de los candidatos?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
		Aplicación de los exámenes	
15	¿En la empresa se aplica exámenes psicológicos para conocer su capacidad mental del trabajador?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca	

16	¿ En la empresa se practica exámenes de conocimientos para determinar su capacidad cognitiva de su personal?	d) Siempre e) Casi siempre f) Nunca
	Entrevista final	
17	¿ Se realiza la selección de personal de acuerdo los requisitos establecidos?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
	Selección final por el departamento solicitante	
18	¿Al personal finalista le brinda recomendaciones sobre el puesto a cubrir?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
	Solicitud de documentos e información sobre el candidato	
19	¿Se investiga los antecedentes de los candidatos finalistas?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca
	Examen médico	
20	¿ Usted cree que es importante realizar examen médico al candidato finalista?	a) Si b) No
	Aceptación	
21	¿El personal contratado desempeña sus labores según sus expectativas?	a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO, identificado con DNI 02860873,
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento
(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por MEZA PATRICIO MAGALY
ALEJANDRA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE
PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERIA DEL DISTRITO DE HUARAZ,
2020, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Huaraz 24 de octubre 2020



Firma y sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914,

MAGÍSTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por MEZA PATRICIO MAGALY ALEJANDRA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Huaraz 05 de octubre del 2020


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Néctor Orlando Arico Chuy identificado con DNI 02786302,
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por MEZA PATRICIO MAGALY ALEJANDRA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Huaraz 05 de Octubre 2020


Mr. Néctor Orlando Arico Chuy
DNI. 02786302
CLAD 06246
Firma y sello

Anexo N° 05 Directorio

N°	RAZON SOCIAL	N/A	RUBRO	DIRECCION	AREA (M2)
1	EMPRESA CEVICHERRA DON CESAR S.R.L.	MORENO HUERTA CESAR DANIEL	CEVICHERIA/RESTAURANTES	JR.SIMON BOLIVAR	110.00M2
2	SALIS VINO CLINTONG ROMALDO		RESTAURANTES	JR. SAN CRISTOBAL	99.00M2
3	CAJA HUAMN GERARDO		RESTAURANTES	AV.27 DE NOVIEMBRE	77.00M2
4	CALVO ROBLES CIRILA ELIDA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES-CHOCHO	JR.RICARDO PALMA	77.00M2
5	SOTOMAYOR FORONDA MARIANA KAROL		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	PASAJE MANUEL VILLARAN Y LOLI	89.00M2
6	MARQUEZ ARBAIZA BRITAZAYDA ESTEFANIA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.ALVERTO CRIDILLA	90.00M2
7	BUENO SANCHEZ BLADIMIR RICHARD		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	AV.CONFRATERNIDAD	26.00M2
8	MACEDO DEPAZ LUZ MARIA		RESTAURANTES	JR.SANCRISTOBAL	23.00M2
9	TORRES QUITO DE MINA JANET YOLANDA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR. SAN MARTIN	24.00M2
10	FLOREZ FERNANDEZ LUZ REDINA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.SAN MARTIN	24.00M2
11	MARQUEZ LABRADOR LENNI YAMILETH		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.SAN MARTIN	25.00M2
12	JAMANCA MORALES HABRHAM		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.SAN MARTIN	45.00M2
13	MAURICIO ORIHUELA WALDIR MARCOS		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	AV.LUZURIAGA	47.00M2
14	HINOSTROZA MELENDEZ JOSEFINA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES-CEVICHERIA	JR.JOSE DE SAN MARTÍN	46.00M2
15	AGUEDO ROSAS DE MEGIA IRMA REGINA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.JULIAN DE MORALES	55.00M2

16	MEZA PRUDENCIO FELICIANO MAXIMO		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	AV. ANDRES A. CACEREA	44.00M2
17	TREJO DUEÑAS ALEJANDRO		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR.JULIAN DE MORALES	45.00M2
18	CASTILLO INFANTE LISSY IBEL		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	AV.27 DE NOVIEMBRE	44.00M2
19	RONDAN ONCOY GRETTY MELISA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR. 28 DE JULIO	33.00M2
20	CALVO POMA ALEXANDER MAXIMO EMILIO		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	AV.AGUSTIN GAMARRA	34.00M2
21	ALEJOS CARRERA BETTOBEN		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JR. LUCAR Y TORRE	33.00M2
22	SALAZAR GONZALES ANDRES FRANCESCO LI		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES/RESTAURANT	JR.SEBASTIAN BEAS	55.00M2
23	ROBLES MAGUIÑA NATALIA AMANDA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES /RESTAURANT	AV.CONFRATERNID AD INTERNACIONAL ESTE	44.00M2
24	RAMIREZ VEGA MARILUZ BETTY		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES/ RESTAURANT	JR.RAMON CASTILLA	45.00M2
25	CARRION AGUILAR DANIEL ALCIDES		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES/ RESTAURANT	PASAJE NN/WUAMASHRA	55.00M2
26	LEYVA ARAUCANO TEOLINDA ASUNCIONA		RESTAURANTES / RESTAURANTE	JR.JOSE DE SUCRE	65.00M2
27	MALDONADO SANCHEZ ALEJANDRA VICTORIA		RESTAURANTES/ RESTAURANTE	JR.FRANCISCO BOLOGNESI	33.00M2
28	MENDEZ LLIUYA ALEJANDRINA ROSALINA		RESTAURANTES/ RESTAURANTE	AVENIDA PRIMAVERA	34.00M2
29	HUAMAN PUMACHAYCO NERLIN MELISSA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES/RESTAURANTE	AVENIAD CONFRATERNIDAD ESTE	38.00M2
30	AMBROSIO HERMOSILLA ROSITA YULY		RESTAURANTES	PASAJE TEOFILLO CASTILLO	36.00M2
31	NEYRA DEXTRE GLORIA NOEMI		RESTAURANTES	AVENIDA CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL	35.00M2
32	CORDERO CRUZ MILAGROS BRIYITH		RESTAURANTES	AVENIAD LAS AMERICAS	36.00M2
33	EMPRESA CONSTRUCTORA PETROLEO SRL	FAJAR DO	RESTAURANTES	JR. PUMACAYAN	34.00M2

		OCANA ELVER TO			
34	CANO OBREGON ROSA ELENA		RESTAURANTES/RESTAU RANTES	JIRON LEONISA LESCANO	39.00M2
35	GAMARRA BAUTISTA CARMEN JULIA		RESTAURANTES/RESTAU RANTES	JIRON OBREGON ROSA ELENA	37.00M2
36	MAEDA SAM EIRL	ESPINO ZA FLORES EDUAR DO FREDY	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA RAPIDA MOVILES	GIRON AMADEO FIGUEROA	35.00M2
37	COCHACHIN MALLQUI WALTER AGUSTIN		RESTAURANTES	AVENIDA LUZURIAGA	33.00M2
38	RAMIREZ ASIS VILMA JUDIT		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES /RESTAURANT	AVENIDA FITZCARRALD	26.00M2
39	AGUILAR DEXTRE SILVIA PATRICIA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES /RESTAURANT	JR. ANDRES AVELINO CACERES	27.00M2
40	ROMERO LEON MAGDA NORMA		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES /RESTAURANT	AVENIDA PEDRO VILLON	24.00M2
41	ARANDA CALDERON RAQUEL ROSMERY		RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES	JIRON COMERCIO	23.00M2
42	EMPRESA SANTA VICTORIA SRL	LEIVA SAENS VICTOR	RESTAURANTES Y OTROS SERVICIOS DE COMIDA MOVILES /RESTAURANT	AVENIDA ROSAS PAMPA	25.00M2
43	CELESTINO VALVERDE MARCELINA		RESTAURANTES/ RESTAURANT	AVENIDA LUZURIAGA	23.00M2
44	JULCA SOTELO ESTHER YANINA		RESTAURANTES	AVENIAD PROLONGACION RAIMONDI	44.00M2
45	CORONADO CASTRO SUSY MILAGROS		RESTAURANTES	JIRON MARISCAL CACERES	45.00M2
46	ROJAS ROSAS CRISELA ANTONIA		RESTAURANTES	JR. JULIAN DE MORALES	36.00M2
47	ESPINOSA PAREDES GLADYS MARLEY		RESTAURANTES	JR. ESTEBAN CASTROMONTE	33.00M2
48	ROJAS TUESTA RENE		RESTAURANTES	JR. SIMON BOLIVAR	34.00M2
49	MORALES YUPANQUI MARY LUZ		RESTAURANTES	JIRON HORACIO ZEVALLS	45.00M2
50	FIGUEROA INGA MARIA ESTELA		RESTAURANTES	JR. 13 DE DICIEMBRE	29.0M2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020

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

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

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

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.

Anexo 7: Pantallazo del turnitin.

The screenshot displays the Turnitin interface. At the top left is the Turnitin logo. The top center shows the user's name 'MAGALY ALEJANDRA MEZA PATRICIO' and the document title 'TURNITIN INFORME'. On the right, there is a help icon. The main content area on the left contains the following text:

ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANT – CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

MEZA PATRICIO, MAGALY ALEJANDRA

ORCID: 0000 – 0002 – 3503 – 1718

Below the text, the word 'ASESOR' is partially visible. On the right side, a sidebar contains a vertical toolbar with icons for home, search, filters, download, and help. A red box at the top right of the sidebar reads 'Resumen de coincidencias' with a close button. Below this, a large red '0%' indicates the similarity score. A message at the bottom of the sidebar states 'No existen fuentes coincidentes para este informe'.

Anexo N° 08 gráficos

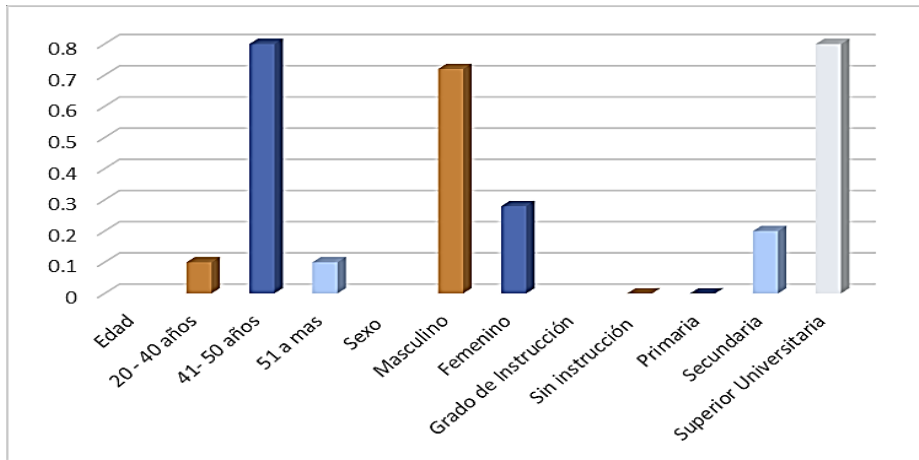


Figura 1. Diagrama de barras que representa a: Las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

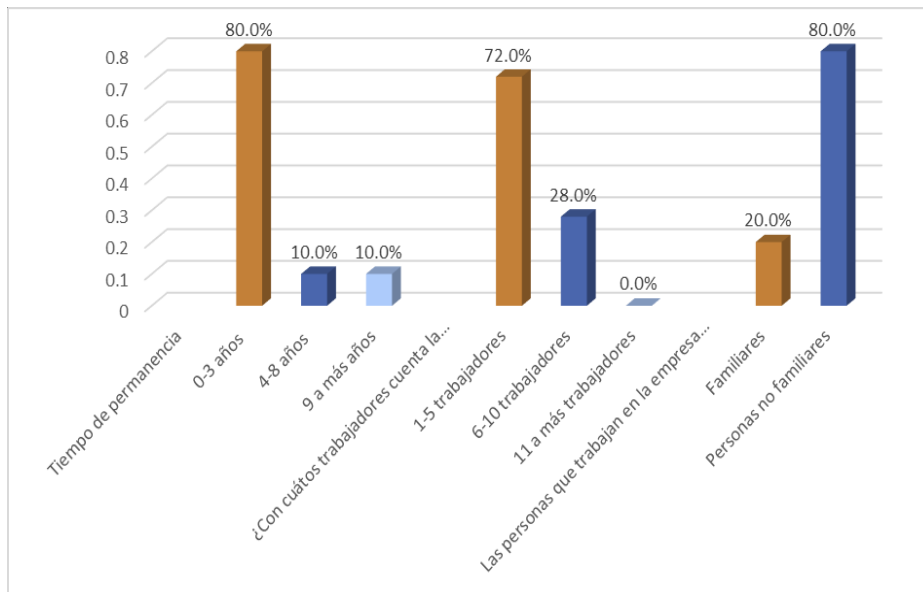


Figura 2. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

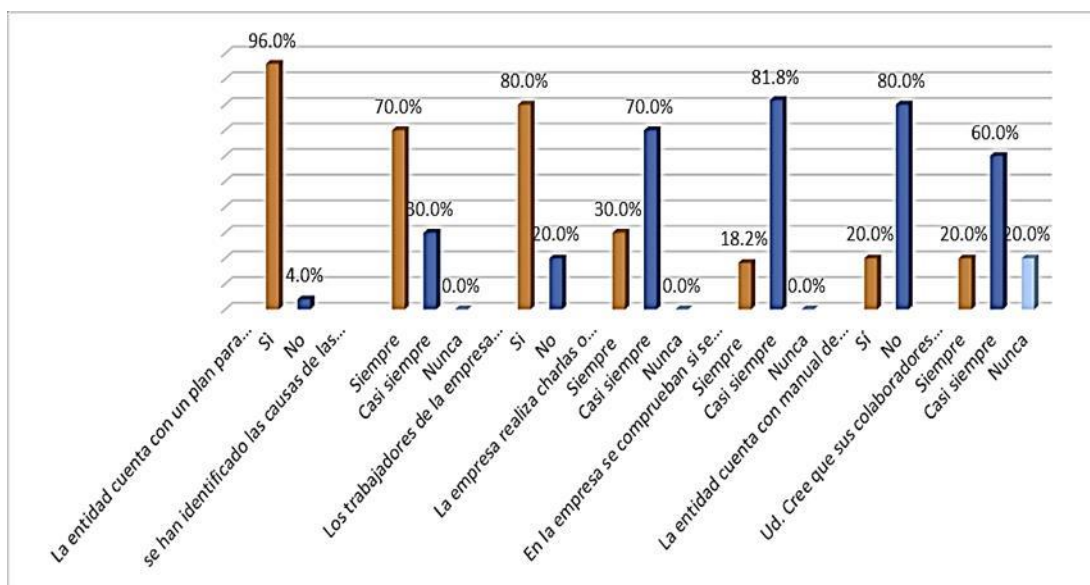


Figura 3. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.

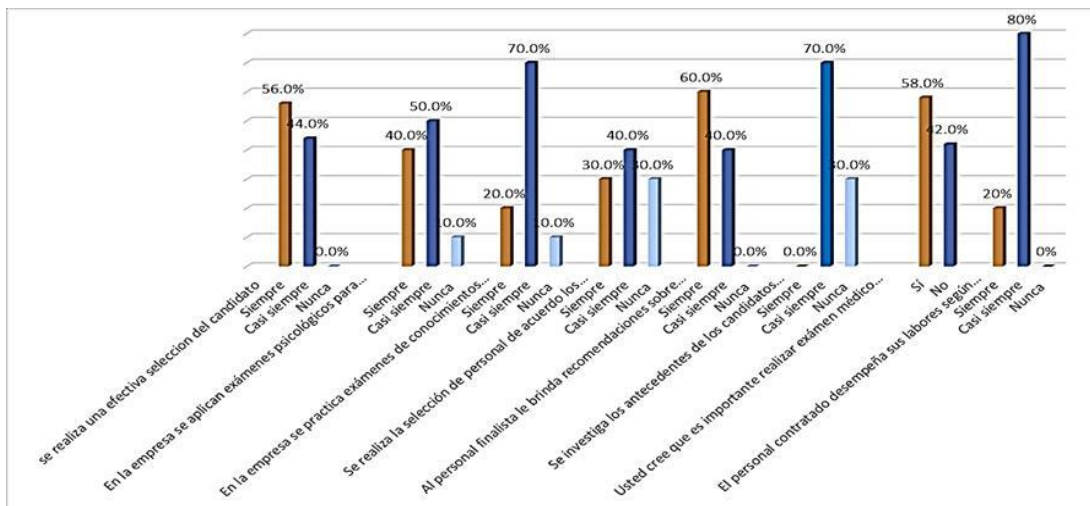


Figura 4. Diagrama de barras que representa a: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.