



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL  
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO SALONES DE BELLEZA Y SPA DEL  
JIRÓN MANUEL RUIZ, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016.

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

**AUTORA:**

Bach. STEFFANY THALIA GONZALES BOBADILLA

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Angel Limo Vasquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme paciencia mediante la redacción de mi tesis, y fe de que todo es parte del camino hacia el éxito, y por darme la oportunidad que en cualquier tropiezo que tenga, volveré a levantarme, de ese mismo modo concretar con mis objetivos.

A mis padres que por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos, en los que se incluye este. Me forjaron con reglas y algunas libertades pero al final de cuentas, me motivaron constantemente.

Quiero agradecer a mi docente, que durante la realización de mi investigación ha sido quien me ha guiado en el proceso, gracias por su ayuda.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres porque siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente, quienes me han proporcionado todo y cada cosa que he necesitado.

A mi profesor, quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirme diversos conocimientos. Pero además de eso, ha sido el quien ha sabido encaminarme por el camino correcto, y quien me ha ofrecido sabios conocimientos para lograr mis metas y lo que me proponga.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, para la recopilación de información se escogió una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: El 58,3% son representantes. El 66,7% tienen edades entre 31-50 años. El 83,3% son género femenino. El 58,3% son casados. El 50,0% tienen grado instrucción no universitario. El 50,0% tiene 0 a 5 años de experiencia. El 83,3% son pequeñas empresas. El 66,7% tiene 0 a 5 años de antigüedad. El 50,0% tiene 1 a 5 años trabajadores. El 83,4% realizan capacitaciones orientadas a mejora del servicio. El 58,3% capacita a sus empleados en la materia de peinados. El 50,0% utiliza técnicas, de la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal. El 100,0% cree que el empeño de sus trabajadores mejora el rendimiento. Concluyendo así que la totalidad de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por sus representantes, quienes realizan capacitaciones orientadas a su personal sobre la gestión de calidad, algunas de las micro y pequeñas empresas utilizan técnicas variadas para seleccionar a su personal teniendo en cuenta que manejan un proceso exigente en cada una de sus organizaciones en cuanto a su selección de personal.

Palabras clave: Gestión, selección, investigación.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine to main characteristic of the quality management in the selection of personnel from micro and small companies in the service, sector, beauty and spa salons of Jiron Manuel Ruiz, district of Chimbote, 2016. The research was of a non-experimental cross-sectional design, for the collection of information a sample population of 12 micro and small companies was chosen, a questionnaire of 20 closed questions was applied, obtaining the following results: 58,3% are representatives. 66,7% have ages between 31-50 years. 83,3% are female. 58,3% are married. 50,0% have a non-university degree. 50, 0% have 0 to 5 years of experience. 83,3% are small businesses. 66,7% are 0 to 5 years old. 50,0% have 1 to 5 working years. 83,4% carry out training aimed at improving the service. 58,3% train their employees in hairstyles. 50,0% use techniques, observation and evaluation to measure staff performance. 100.0% believe that the efforts of their workers improve performance. Concluding that all of the micro and small companies are directed by their representatives, who carry out training oriented to their personnel on quality management, some of the micro and small companies use different techniques to select their staff taking into account that they manage a demanding process in each of their organizations regarding their selection of personnel.

Keywords: Management, selection, research.

## CONTENIDO

1. - Título de la tesis.....	i
2. - Hoja de firma del jurado evaluador.....	ii
3.- Hoja de agradecimiento.....	iii
4.- Hoja de dedicatoria.....	iv
5.- Resumen.....	v
6.- Abstract.....	vi
7.- Contenido.....	vii
8.- Índice de tablas y figuras.....	viii
<b>I.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>II.- REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
<b>III.- HIPÓTESIS.....</b>	<b>45</b>
<b>IV.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>46</b>
4.1.- Diseño De Investigación.....	46
4.2.- Población Y Muestra.....	46
4.3.- Definición Y Operacionalización De La Variable.....	47
4.4.- Técnica E Instrumento.....	51
4.5.- Plan De Análisis.....	51
4.6.- Matriz De Consistencia.....	52
4.7.- Principios Éticos.....	54

<b>V.- RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
5.1.- Resultados.....	55
5.2.- Análisis De Resultado.....	61
<b>VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla 1:</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de los salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.....	55
<b>Tabla 2:</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.....	57
<b>Tabla 3:</b> Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.....	58
FIGURAS (anexos)	
Figura 01: Representantes de las micro y pequeñas empresas.....	91
Figura 02: Edad del representante.....	91
Figura 03: Genero de representante.....	92
Figura 04: Estado civil de representante.....	92
Figura 05: grado de instrucción.....	93
Figura 06: Tiempo de experiencia en el rubro.....	93
Figura 07: Nivel de empresa.....	94
Figura 08: Objetivo de creación.....	94
Figura 09: Tiempo de permanencia en el rubro.....	95
Figura 10: Número de trabajadores.....	95
Figura 11: Realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio.....	96
Figura 12: Se le capacita a sus trabajadores.....	96

Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento de su personal.....	97
Figura 14: El trabajador contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	97
Figura 15: Existe un proceso de selección de personal.....	98
Figura 16: Medio utilizado para la selección de personal.....	98
Figura 17: Criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar al personal.....	99
Figura 18: Tipos de prueba aplica en la selección de personal.....	99
Figura 19: El personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas....	100
Figura 20: Elegir un bien personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado.....	100

## **I.- INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas cumplen un papel importante, en cuanto al desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado.

Constituyen el principal motor de desarrollo del Perú, pero muchos de ellos están diferenciados por el distinto sector en el que desempeñan y no todos tienden a prestar un servicio que sea de agrado al cliente.

Es por este motivo que se puede mencionar de una falta adecuada selección de personal, en los salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz del distrito de Chimbote, ya que existe la falta de conocimiento de los representantes al realizar la selección de personal en su empresa, también hacen una contratación de personal en medio de la desesperación ya que si un empleado renuncia se necesita a alguien que lo reemplace ya mismo, los cual no tiene la habilidad necesaria para ocupar el puesto.

Por otra parte, las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma en que las microempresas representan un gran porcentaje que incrementan más productividad.

Según datos del ministerio de trabajo, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa y generan cerca de 45 % del producto bruto interno, Vasquez (2013).

Pero a pesar de su importancia las micro y pequeñas empresas tienen problemas de gestión de calidad, ya que la mayoría de estas micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas que no están lo suficiente informadas sobre que es la Gestión de calidad y por otra parte este problema no solo es a nivel nacional sino que también de forma internacional como lo es en:

Europa, que las micro y pequeñas empresas de ese país no tiene el suficiente manejo sobre gestión de calidad es sus micro y pequeñas empresas ya que a estas alturas de la crisis de tal país todos se tiene en claro que cliente-proveedor ha variado de manera radical. Ya han quedado atrás las épocas de fuerte crecimiento donde el cliente no era cuidado con demasiado esmero, había mucha demanda y siempre aparecían nuevos, sabemos que el cuidado al cliente es algo fundamental si queremos que un negocio prospere en la presente situación, Embid (2013). Así mismo en Alemania, la gestión de calidad y sobre todo la excelencia son las claves para el éxito de sus multinacionales pequeñas y medianas empresas las cuales son probablemente como un modelo de gestión hacia el manejo de diversos riesgos radicales que se presenten, Richter (2013). Por otro lado España se cuenta con un mayor número de micro y pequeñas empresas en su tejido empresarial las cuales no cuentan con un sistema de adaptación hacia la gestión de calidad, por lo que hay diversos desconocimientos sobre ello, así mismo se encuentran diferencias que son especialmente significativas en la distribución del empleo, según a cuanto estén informadas las empresas, Gallego (2013). Sin embargo en Italia se cuenta que sus pequeñas y medianas empresas han adoptado un sistema de gestión de calidad, logrando así que sus micro y pequeñas empresas operen en el sector de bienes, Primo (2014). Así mismo en América Latina, ha avanzado mucho en cuanto a clima de inversión, pero aún existen una diferencias enormes en relación con la fortaleza de sus micro y pequeñas empresas pues lo cabe recalcar que para aumentar la productividad es necesario aumentar el volumen, y aún más importante que la gestión de calidad se enfoque en pequeñas empresas con el objetivo de convertirlas en medianas y grandes empresas, Hernandez (2013). Algo semejante ocurren e Estados Unidos, en el ámbito de gestión de calidad en el pionero en el tema pues logro formar a sus pequeñas empresas de una forma más detallada y sobre todo analizándolas y así logrando su apogeo en la industria mundial sobre todo sobresaliendo al mercado por su buena gestión y su mejoramiento de sus pequeñas empresas, Mendez (2011). Por lo contrario en México, algunos empresarios piensan que sus organizaciones son muy pequeñas como para implementar un sistema de gestión de calidad, sin embargo es importante que comprendan que una empresa debe tener ese conocimiento sin importar el tamaño físico,

Guarneros (2014). Se puede señalar que en Colombia las micro y pequeñas empresas son las causantes del incremento de empleos en la nación, es por ello que surge la necesidad de brindarles herramientas las cuales les permitan mejorar no solo sus volúmenes de ventas, sino también mantenerse en el mercado adoptando el sistema de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas para llevar procedimientos técnicos y diseñar su medios de control facilitadores del centro de todo los procesos de la compañía, Quintero (2014). Además en Venezuela el desarrollo, implementación y compromiso hacia una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas puede permitir tener una participación en el mercado de emprendedores y del pequeño y mediano empresario, sin embargo podríamos decir que las micro y pequeñas empresa de este país no están desarrollando una buena gestión de calidad por el bajo rendimiento económico que está pasando dicho país, Cardemo (2014). Cabe destacar que en Brasil las pequeñas y medianas empresas modernas en Brasil ha sido objeto de números estudios de investigación en los últimos años. En particular se destaca la fuerte incidencia que tiene en la provisión de fuentes de trabajo, las cuales conforman una base fundamental con la gestión de calidad, Cohen (2012). Así mismo en Ecuador las micro y pequeñas empresas de ecuador se concreta que la gestión de calidad es un tema que aborda en gran particularidad el ámbito internacional y nacional. Pues a pesar de que muchas micro y pequeñas empresas comprenden sus necesidades, de solución a sus problemas y fortalezca su economía, Zula (2016). Así mismos en Chile las micro y pequeñas empresas con fundamentales con 98.5% de las empresa formales y constituyen el 63% del empleo total. Es así como un significativo espacio del mercado es conformado por estas y por lo tanto suelen ser piezas fundamentales en las economías de los países, ya que son grandes fuentes de empleo. Una de las áreas que le permite a las micro y pequeñas empresas chilenas ser más desarrolladas es la gestión de calidad, mediante la utilización de herramientas que ayuden a incrementar la gestión integral de las organizaciones, Roman (2015). Mientras que en Perú, próximamente las micro y pequeñas empresas del país recibirán una capacitación en gestión de calidad empresarial para impulsar su desarrollo teniendo que participar en la gestión de calidad, a través de ello los empresarios de las micro y pequeñas empresas adquirirán una visión estratégica

de sus negocios, gerenciamiento por procesos y la valoración de personas, Triveño (2012). Por otra parte en Ancash, las micro y pequeñas empresas tienen un problema en lo que es la gestión de calidad pues si bien cabe mencionar son pocos los representantes de estas, que no presentan conocimiento e información sobre gestión de calidad lo cual hace que su negocio no se facilite en el mercado, y al seleccionar a su personal estos no lo hacen con las medidas necesarias. Ahora bien, en Chimbote, lugar donde se realizó el estudio, se visualizó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre lo que es gestión de calidad, y también que no tienen un buen proceso para seleccionar al personal adecuado para sus empresas, es por ello que se planteó la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016?

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

- Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

Para poder conseguir objetivo general, se planteó los siguientes objetivo específicos.

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.
- Determinar las principales características de gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

Esta investigación se justifica, porque permitirá conocer las principales características la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

El motivo por el cual se hace esta investigación, es para buscar si los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen algún conocimiento, sobre gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas y sobre todo si emplean las medidas necesarias para la selección de su personal.

También se justificará debido a que brindara beneficios a los empresarios, les ayudara a tomar consistencia sobre cómo elegir a un buen personal, y a la vez de ello su negocio lograra crecer y ser líder en el mercado, ayudara a la sociedad en satisfacer sus necesidades ya que día a día exigen un cambio de imagen y también brindándoles empleos.

Finalmente, este estudio trata de dar conocimiento sobre la gestión de calidad y la selección de personal y sobre todo ver en qué nivel de conocimiento acerca de estos temas están los representantes de las micro y pequeñas empresas, también servirá de base para aquellos estudiantes, quienes buscan aprender e indagar más en la investigación.

La investigación es de diseño no experimental-transversal, para la recopilación de información se escogió una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, concluyendo que la totalidad de las micro y pequeñas empresa son dirigidas por sus representantes, quienes realizan capacitaciones orientadas a su personal sobre la gestión de calidad, algunas de las micro y pequeñas empresas utilizan técnicas variadas para seleccionar a su personal teniendo en cuenta que manejan un proceso exigente en cada una de sus organizaciones en cuanto a su selección de personal.

## **II.- REVISIÓN DE LITERATURA:**

### **2.1.- Antecedentes:**

Betancur (2016) en su trabajo de investigación titulado: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamiento de belleza en el distrito de Huaraz, 2016.*” Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016. Llego a los siguientes resultados: El 34,7% manifiestan tener de 31 a 40 años de edad. El 69,4% son de sexo femenino. El 46,9% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel superior no universitaria. El 40,8% manifiestan que casi siempre han realizado spot publicitarios mediante la radio. El 44,9% manifiestan que casi nunca han realizado anuncios por televisión. El 38,8% de los gerentes indican que nunca han hecho uso de revistas para dar a conocer la empresa. El 36,7% de los gerentes encuestados manifiestan que nunca han hecho uso de periódicos para dar a conocer los servicios que brinda. El 40,8% manifiestan que nunca han hecho uso de páginas amarillas. El 36,7% manifiestan que siempre hacen uso de internet para dar a conocer sus productos y servicios. El 44,9% manifiestan que nunca han realizado la presentación de sus servicios. El 46,9% manifiesta indican que nunca han realizado exposiciones comerciales. El 53,1% manifiestan que a veces cuentan con los programas de incentivos en la empresa. El 32,7% manifiestan que nunca han realizado la distribución de muestras gratuitas para una buena promoción de ventas.

Concluyo: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, son las siguientes: Deficiencia en el uso de medios de publicidad, en un gran porcentaje no realizan ventas personales, carencia en el uso adecuado de promoción de ventas, desconocimiento respecto a la promoción del marketing directo. Por lo que se puede observar una deficiente aplicación de las herramientas de la mezcla promocional en las micro y

pequeñas empresas estudiadas, debido a que existe un alto porcentaje de desconocimiento de los gerentes.

En relación a las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, son las siguientes: La mayoría de ellos tienen entre 31 a 40 años de edad, son de sexo femenino y con un grado de instrucción de nivel no universitario, quienes en su gran mayoría desconocen y no hacen el uso adecuado de la mezcla promocional para la empresa a la cual dirigen.

Toledo (2016) en su trabajo de investigación titulado: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016.*” Se planteó el siguiente objetivo general fue: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016. Llegó a los siguientes resultados: El 61,54 % de los gerentes son varones. El 61,54 % manifiesta tener de 41 a 50 años de edad. El 92,31% manifiestan tener un grado de instrucción de nivel Superior Universitario. El 69,23 % de los gerentes encuestados del rubro actividades de médicos y odontólogos, señalan que nunca la empresa realiza spot publicitarios mediante la radio. El 69,23 % de los gerentes encuestados del rubro actividades de médicos y odontólogos, manifiestan que nunca la empresa usa elementos impresos como los periódicos para dar a conocer los servicios que brinda. El 46,15 % de los gerentes encuestados del rubro actividades de médicos y odontólogos, manifiestan que nunca la empresa cuenta con un número telefónico en las páginas amarillas. El 38,46% de los gerentes encuestados del rubro actividades de médicos y odontólogos, manifiestan que nunca la empresa utiliza el internet para dar a conocer sus productos y servicios. El 61,54 % de los gerentes encuestados del rubro actividades de médicos y odontólogos, manifiestan que nunca en la empresa se realiza una presentación de ventas. El 76,92 % de los gerentes encuestados

del rubro actividades de médicos y odontólogos, manifiestan que nunca en la empresa que preside se realiza exposiciones comerciales.

Concluyo: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, son los siguientes: bajo porcentaje de Publicidad, no realizan ventas personales, desconocimiento de los gerentes sobre la promoción de ventas, carencia de información sobre las relaciones públicas y marketing directo. Por lo que se observa que existe una deficiente aplicación y combinación de las herramientas de promoción en las micro y pequeñas empresas, estudiadas debido a que prevalece gran despreocupación por los gerentes.

En relación a las principales características de los gerentes encuestados son: la mayoría de ellos tienen entre 41 a 50 años de edad, son de género Masculino y cuentan con un grado de instrucción de nivel Superior universitario, eso nos permite observar que no consideran importante la aplicación de las herramientas de promoción.

Respecto a las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las actividades de médicos y odontólogos, los resultados nos muestran las deficiencias en las características o medios publicitarios como en la radio, televisión, programas de incentivos, regalos publicitarios, descuentos y en la entrega de premios.

Pantoja (2016) en su trabajo de investigación titulado: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de huari, 2014.*” Tuvo como objetivo general se presentó: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, 2014. Llego a los siguientes resultados: el 70% de los encuestados pertenece al género masculino. El 48.05% pertenecen al nivel técnico superior. El 63,9% mencionan

que a veces el diseño del espacio físico es el indicado para que se le brinde el servicio. El 63,6% mencionó que muchas veces se muestran los letreros e indicaciones acerca del consultorio dental. El 57,6% que mencionó que pocas veces la cantidad del recurso humano con el que se cuenta en el consultorio dental es apropiado para que se le brinde el servicio. El 51,5% consideran que a veces el horario establecido por el que brinda el servicio es el indicado. El 69,7% menciona que a veces el tiempo que se establece para brindar el servicio es el apropiado. El 36,4% que mencionó que a veces las instalaciones, equipos y materiales son los apropiados. El 48,5% menciona que a veces la experiencia que ellos perciben es positiva. El 39,4% mencionó que a veces se solucionaron sus problemas. El 60,6% mencionó que la atención que se le brinda a veces es rápida y oportuna. El 54,5% mencionó que a veces se le brinda la amabilidad y cortesía. El 45,5% mencionó que a veces percibieron interés por parte del Doctor. El 60,6% menciona que a veces la expectativa del servicio es positiva. El 66,7% menciona que a veces recomendarían al consultorio dental.

Se concluye que, Las características de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, 2014 son: Diseño y realización, donde a través de la investigación se demuestra que existen deficiencias en la falta de implementación de las áreas de atención que el cliente requiere para que se le brinde el servicio, también en cuanto al establecimiento de los tiempos para la atención de los pacientes. Por lo vertido anteriormente en el presente estudio se demuestra la deficiente gestión de calidad que prima en este rubro empresarial.

En relación las características de los clientes de las Micro y Pequeñas Empresas de Rubro Actividades de Médicos y Odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, un gran porcentaje de ellos son varones que tienen un grado de instrucción técnico superior y se preocupan por su salud oral.

Por esa razón se determina que este grupo de personas en particular consideran importante el servicio de atención que se les brinda y el cuidado de la salud oral.

Las características de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente son: Accesibilidad, recurso humano, materiales, rotulación, el horario, áreas de atención, elementos tangibles, solución de problemas, atención rápida, amabilidad y cortesía, tranquilidad, y la experiencia. Siendo las más deficientes según apreciación del paciente, accesibilidad, tiempo de prestación, solución de problemas y la atención rápida.

Miyasato (2016) en su trabajo de investigación titulado: “*Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, lavado de vehículos en el distrito de satipo, año 2016*”, tuvo como objetivo general se presentó: Determinar si las micro y pequeñas empresas del sector servicios, lavado de vehículos del distrito de Satipo Junín están formalizadas y hacen uso de herramientas de gestión de calidad. Llego a los siguientes resultados: el 75.0%, están dirigidos principalmente por emprendedores del sexo masculino. El 58.3% corresponden a joven y adulto de 30 a 44 años. El 66.67% trabajan con capital propio. El 66,7% solo tiene instrucción básica. El 58.3%, de las micro y pequeñas empresas son nuevas de 1 a 2 años. El 83.33% no conoce el alcance de una gestión de calidad. El 58.3% se interesa por la mejora continua. El 33.3%, tiene un interés del resultado de sus servicios.

Se concluyó que, Son micro y pequeñas empresas dirigidos por empresarios jóvenes - adultos, conforman el 75%. Mayormente son de sexo masculino. Están constituidas como persona natural, con trámites de formalización inconclusos, que no les impide operar. Son independientes al sistema financiero. Trabajan con capital propio y son empresas de subsistencia. No han recibido ninguna asesoría de formalización o gestión. Su informalidad se caracteriza por no registrar a sus trabajadores en planilla y asegurarlos en Seguro de Trabajo de Riesgo. Tributariamente están formalizados y están inscritos en el RUS. El 67% tiene instrucción básica, que tiene implicancia en la poca apertura a conceptos y técnicas empresariales como Gestión de Calidad. Un sector

práctica la mejora continua pero con un enfoque diferenciador de la competencia, más que un proceso a largo plazo de crecimiento empresarial

Rodriguez (2016) en su trabajo de investigación titulado: “*Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios de agencias tours turísticos, distrito de Iquitos, año 2016*”. Tuvo como objetivo general se presentó: Determinar la influencia de la formalización en la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, Agencias Tours Turístico, Distrito de Iquitos, año 2016. Llego a los siguientes resultados: El 54.8% entre 30 a 44 años de edad. El 54.8% de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas maduras y principalmente por el sexo masculino. El 41.9% tiene instrucción técnica. El 38.7% son Gerente que desempeña en la micro y pequeñas empresas. El 71.0% de las micro y pequeñas empresas del sector se encuentran formalizadas. El 38.7% busca posicionarse en el mercado. El 71.0%, que si tiene oficina de atención al público y esto ha contribuido con su imagen. El 41,9%, tienen una permanencia en el rubro de 1 a 2 años. El 48.4% de las micro y pequeñas empresas del sector constituyen fuentes de empleo, tienen de 1 a 4 trabajadores. El 61.3% indican que sí conocen los alcances de una Gestión de Calidad. El 71.0% se interesa por la mejora continua. El 77,4% de las micro y pequeñas empresas si utiliza algún documento de gestión. El 35.5% ha elaborado y difundido valores que se practican en su organización. El 64.5% manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas. El 64,5% indica que los objetivos de gestión de calidad, indica que si obtuvieron resultados favorables.

Concluyendo que, las micro y pequeñas empresas del sector servicios, agencias tours turísticos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes adultos (30 a 44 años), representa el 54,8%. Predomina el sexo masculino (54,8%) y grado de instrucción técnica (41,9%) y universitaria (41,9%). El 71,0% de las micro y pequeñas empresas están formalizadas y con sus autorizaciones vigentes. El 29,0% aún continúa con alguna autorización en trámite y es porque consideran a la formalización como un asunto: “no prioritario”. Posicionarse en el mercado” (38,7%). Brindan empleo: de 1 a 4 trabajadores (48,4%). Su negocio tiene oficinas de atención al público (71,0%) y el cargo directriz es

denominado “Gerente” (38,7%). Buscan crear imagen positiva al cliente. “Sí” conocen los alcances de una gestión de calidad (61,3%); en razón que el 71,0% “Sí” se interesa por la mejora continua. El 77,4% viene utilizando documentos apropiados de gestión administrativa. No cuentan con estructura organizativa (45,2%) y tampoco plan de negocios (48,4%). Es decir, conducen empíricamente el negocio. El 48,4% “No” ha estandarizado sus procesos operativos. Siendo imprescindible para la calidad de servicio. El 74,2% de las micro y pequeñas empresas si ha establecido un sistema de atención al cliente para evaluar, monitorear y mejorar el servicio. Finalmente, los emprendedores, luego de conocer en que consiste Gestión de Calidad, consideran estar de acuerdo que es el medio para alcanzar sus metas (64,5%).

Guerrero (2016) en su trabajo de investigación titulado: *“Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos, del distrito de Iquitos, año 2016”*, tuvo como objetivo general se presentó: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos del distrito de Iquitos año 2016, se encuentran formalizadas y evidencian una gestión de calidad en su administración. Llego a los siguientes resultados: el 55.60% de Edad de los emprendedores se caracterizan, porque en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad. El 77,8 % de los encuestados son del género masculino. El Grado de instrucción del emprendedor, el resultado obtenido está muy relacionado al rubro, así el 100,0% tiene instrucción universitaria. El 44,4% tiene el cargo como Gerente. El 66,67% cuenta con 5 a 9 trabajadores en su empresa. El 44,44% conoce los alcances de una gestión de calidad. El 33,33% ha logrado aplicando gestión de calidad, mejor imagen al cliente.

Concluyendo que: Las micro y pequeñas empresas del sector clínicas y centros médicos, son iniciativas mayormente de empresarios jóvenes adultos (30 a 44 años), representa el 55,6%. De sexo masculino (77,8%) y grado de instrucción 100% universitarios. Brindan empleo: entre 5 a 9 trabajadores (66,7%) pero solo registran en planilla el 44,4%; la razón es por considerarlo un “costo laboral adicional” (100,0%). El 55,6% “Sí” conocen los alcances de una gestión de calidad; como consecuencia de que el 66,7% “Sí” se

interesa en la mejora continua. El 55,6% viene utilizando documentos apropiados de gestión administrativa. Solo el 44,4% definió y exhibe su misión, visión y valores. El 66,7% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indica que si está de acuerdo que la Gestión de Calidad es el medio para alcanzar sus metas, experimentando “mejor imagen al cliente”.

## **2.2.- Bases Teóricas:**

### **Las micro y pequeñas empresas:**

Para empezar, las micro y pequeñas empresas se manifiestan en la realización de actividades de negocio, ya sea produciendo, vendiendo. Las micro y pequeñas empresas son el primer paso que da un emprendedor a la hora de llevar a cabo su proyecto y poder llevarlo adelante teniendo en cuenta que debe tener las posibilidades para hacerla resaltar, ya sea comenzando con algo pequeño que con el debido conocimiento se puede emplear técnicas de capacitación para emprender más y sobre todo lo más importante usar ciertas medidas para seleccionar a su personal.

Según la ley 28015 (2013) manifiesta que:

Las micro y pequeñas empresas 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

### **Características de las micro y pequeñas empresas:**

Ciertas características de las micro y pequeñas empresas, abarcan en la tecnología y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con un objetivo de obtener ganancias, teniendo en cuenta sus capacidades y conocimientos en cuanto a saber que técnicas manejar para llegar a obtener un buen posicionamiento en el mercado, pues si cabe señalar, hay que tener buen uso de ellas por altas competencias de hoy en día.

Según la ley 30056 (2103) manifiesta que:

Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, las micro pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo a 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas unitarias.

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas:**

Cabe señalar que las micro y pequeñas empresas están dedicadas a la venta de productos o servicios, es por ello que su crecimiento económico sobresale siempre y cuando estas micro y pequeñas empresas tengan los debidos conocimientos de hacerlas crecer, y a través de ellas generando empleos a aquellas personas desempleadas por ello se lleva a cabo su selección de personal

Según Vasquez (2013) manifiesta que:

Las experiencias internacionales demuestran que en las primeras fases del crecimiento económico las micro y pequeñas empresas cumplen un rol fundamental, pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

### **Tipos de micro y pequeña empresa:**

Las micro y pequeñas empresa, requieren de diferentes tipos con una finalidad de generar empleos siempre y cuando la integración de nuevos colaboradores sea a través de una exigente selección puesto a que no solo se debe contratar por contratar, se tiene que realizar debidas medidas para ello, también para obtener ingresos, cabe señalar que la mayoría de los negocios solo se encuentran en un nivel de pequeña empresa y estas con un futuro de mejoría en el mercado pueden crecer más y llegar a un nivel más alto en el mercado conociendo capacitaciones de gestión de calidad estas micro y pequeñas empresas pueden llegar a un punto más alto.

Según Vigil (2014) manifiesta que:

Micro empresas de sobrevivencia; tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.

Micro empresas de subsistencia; Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.

Microempresas en crecimiento; Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa.

### **Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú:**

Ante todo el crecimiento de las micro y pequeñas empresas se muestra de tal manera que va generando empleo y a su vez los empresarios buscan reducir sus costos para que estas aumenten sus ganancias, a su vez el crecimiento de las micro y pequeñas empresas se da

bajo la modernización tecnológica para que estas aumente su productividad y su integración comercial.

Según Pantigoso (2015) manifiesta que:

En primer lugar, el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú, genera que el trabajador verá mejoras en su calidad de empleo, y en sus ingresos. En segundo lugar, la sociedad se beneficiará con la contribución fiscal y el aumento de la productividad. En el Perú, las micro y pequeñas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral. En el Perú, se habla de las micro y pequeñas empresas desde hace más de 40 años y, desde entonces, la gobernanza y regulación, respecto a las pequeñas y medianas empresas, no se ha desarrollado lo suficiente. Como resultado de esto, el emprendimiento se ha concentrado dentro de la economía informal peruana una de las más grandes del mundo, donde 74% de las micro y pequeñas empresas en el Perú es informal. Otro factor importante que se suma a la arraigada informalidad de las pymes peruanas es la estrecha relación entre el concepto de empresa familiar y pyme. La mayoría de las micro y pequeñas empresas surgen de las actividades económicas informales en las que se emplea al grupo familiar o migratorio. En ellos, la mano de obra es raramente remunerada, y el lugar de trabajo es el hogar.

### **Evolución de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú:**

Las micro y pequeñas empresas mediante el tiempo ha ido evolucionando en cuanto al crecimiento de estas conforme el pasar del tiempo a su vez también su evolución ayuda a lo que es generar empleo dando así más oportunidades a aquellas personas que no tenían ningún ingreso, dado a que muchas de estas micro y pequeñas empresas tienen a contratar a más de 5 empleados con una buena selección de personal.

Según Escobar (2007) manifiesta que:

La evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables, como a los de recesión. La segunda causa para que las micro y pequeñas empresas empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

#### **Aporte de las Micro y Pequeñas Empresas al PBI:**

El aporte de las micro y pequeñas empresas hacia el PBI recurre con una baja productividad, siendo así que su participación es menor, pero esta no será para siempre pues estas micro y pequeñas empresas si son dirigidas por personas emprendedoras estas tendrán un gran crecimiento en el mercado y a su vez aportando más al producto bruto interno.

Según Sánchez (2014) manifiesta que:

Las micro y pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía, pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del PBI es menor del 40%. Por una parte se exige a micro y pequeñas empresas que se formalicen, pero, por otra parte, la legislación laboral y tributaria es muy rígida. No hay ninguna promoción para que

este sector tenga un mercado estable y pueda cumplir con las obligaciones de una empresa formal. Debemos trabajar por el desarrollo de la pequeña y micro empresa, y los gremios estamos dando un primer paso para lograr este objetivo.

## **Gestión de Calidad**

Para empezar la gestión de calidad involucra a todo lo que viene a ser la planificación de la función que toda institución se vea desarrollándola para que estas la implementen y se vean teniendo un mejor funcionamiento en cuanto a sus empleados y estos ayuden a mejorar sus micro y pequeñas empresas, pero ay algunas de estas que no tienen conocimiento sobre lo que es gestión de calidad y eso les perjudica en cuanto a su desarrollo de crecimiento en el mercado.

Según Bañeras (2014) manifiesta que:

Se entiende que por gestión de calidad que es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, una posible definición de gestión de calidad es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. Es un enfoque que busca mejorar el desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la gestión calidad en una compañía. Vigila todas las medidas usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad de control y mantenimiento y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados. La gestión de calidad en la producción siempre ha estado presente en la historia humana, sin embargo su definición y concepto básico ha variado según las condiciones existentes en el contexto en que se desarrollan los acontecimientos. Esto por cuanto el concepto ha ido evolucionando de

manera paralela a los avances técnicos y tecnológicos que la humanidad ha ido alcanzando. La gestión de calidad dentro del mundo empresarial es fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país, también nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

### **Evolución de la gestión de calidad:**

La evolución de la gestión de calidad se generó en el sector del negocio asegurando la buena calidad para que esta garantice que una organización o un producto sea consistente, pues esta no solo se centrara en la calidad de un producto, servicio, sino en los medios para obtenerla es por ello que la gestión de calidad se evoluciono por su aseguramiento, también debido a que en su mayoría las micro y pequeñas empresas la utilizan para tener mejor crecimiento en el mercado.

Según Gómez (2012) manifiesta que:

En la primera etapa se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad, puesto que las empresas comenzaron con la producción masiva de bienes con un alto grado de ineficiencia. En la segunda etapa estuvo enfocada al control de los procesos y a la aparición de métodos estadísticos para ese fin. En la tercera etapa la evolución del concepto de gestión de calidad no involucraban a todos los departamentos de una empresa, como ser el de

diseño, planificación y el de la propia ejecución de las políticas de Calidad. En la cuarta etapa se considera el mercado y las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la gestión de calidad como una oportunidad. En la quinta etapa se basa en procesos completos más que en fragmentados y divididos por departamentos, teniendo más responsables de los mismos en su totalidad, obteniendo como consecuencia, un aumento en el grado de pertenencia y responsabilidad redefiniendo el concepto de trabajo.

### **Importancia de la gestión de calidad:**

Cabe señalar que dentro de la gestión de calidad podemos incluir que este tiene su importancia la cual se basa en cumplir de manera adecuada con las mejoras que se puede obtener en cuanto a los servicios que una empresa ofrece, se puede decir que prácticamente la importancia de la gestión de calidad es lo básico de incluir para tener un mejor crecimiento económico y a su vez generando un mayor puesto en el mercado.

Según Gómez (2014) manifestó que:

La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país. La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

### **Objetivos de la gestión de calidad:**

Cabe señalar que los objetivos de la gestión de calidad son de mucha importancia en las micro y pequeñas empresas, pues algunas de estas no tienen conocimiento alguno de a que llevan estos objetivos, para rendir en el negocio llegando a tener mejoras en las micro y pequeñas empresas, mediante de capacitaciones a sus trabajadores para que ellos brinden un servicio oportuno y que lleguen a cumplir su compromiso mediante los objetivos de capacitación que se le da.

Según Macero (2013) manifiesta que:

El objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. La maximización de las ventas o de la cuota de Mercado, proporcionar productos y servicios de calidad, en el largo plazo la empresa tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad, la empresa debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas, determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción, perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación, manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento, entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales, contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos, garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su disseminación efectiva, determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

## **Funciones Básicas de la Gestión de Calidad:**

Para empezar las funciones de una gestión de calidad conlleva a que una organización se definirá a como establecerse en cuanto a su desarrollo y sus metas, para que una organización sea más diseñada en sus capacitaciones y plantee sus objetivos, llegando a tener un buen posicionamiento en el mercado.

Según Suarez (2011) manifestó que:

Existen cuatro funciones básicas: Planeación, Organización, Dirección, Control.

Planeación: Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades: Asignación de recursos y Programación.

Organización: Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas.

Dirección: Toda empresa, negocio, organización o institución agrícola está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

Control: Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u

organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

### **Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas:**

La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas tiene una buena representación ella, pues esta las ayuda a establecerse como empresa y a realizar las capacitaciones necesarias en cuanto a las mejoras y objetivos que se tienen trazados.

Según Ramirez (2016) manifiesta que:

El Perú cuenta con una Política Nacional para la Calidad cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad, resalto Ramírez tras explicar los objetivos del instituto nacional de calidad y la actual política de calidad. Asimismo, anotó que instituto nacional de calidad como ente rector del sistema para la calidad y ejecutor de la política nacional para la calidad, está empeñado en la promoción de la cultura de calidad para que el público exija a los comerciantes productos de calidad, lo cual va a obligar a las empresas a asumir estos sistemas de gestión.

### **Selección de Personal:**

La selección de personal se realiza a partir de una necesidad puntual para cubrir un puesto, y la entrevista la realiza alguno de los dueños de la compañía o algún gerente, usualmente también el futuro jefe, a partir de los criterios que considera importantes que debe satisfacer un postulante para formar parte del equipo de la empresa. Y cabe señalar que algunos de jefes de las micro y pequeñas empresas no saben seleccionar a un buen

personal capacitado, aunque otros se involucran mucho en lo que hacen sus empleados haciendo uso de algunas técnicas como lo que es la observación y la evaluación.

Según Gan (2013) manifestó que:

La selección de personal es el proceso por medio del cual se descubre, mediante una serie de técnicas y a un bajo costo, al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto determinado, y desarrollar, bajo presión, sus funciones, actividades y responsabilidades con resultados eficientes y eficaces, de forma tal que se asegure su permanencia en la empresa así como su desarrollo profesional y personal en beneficio propio y de la compañía. La selección de personal puede emplear diferentes metodologías para poder identificar si los potenciales de los candidatos aportan conocimientos, experiencia, aptitudes y actitudes, estas son necesarias para desarrollar de modo óptimo las funciones que le serán propias al ocupar el puesto. Pero sin ninguna duda la metodología que en todos los casos utilizara, y es posible que en algunos de forma exclusiva, es la entrevista de selección. Si se considera que los candidatos se preparan más y mejor para tal situación existen centros que les preparan para pasar ciertas entrevistas. Esta herramienta pretende facilitar tanto la preparación de análisis de los contenidos que se susciten en ella para poder tomar decisiones objetivas e incorporar a las personas idóneas a su organización.

### **Principios de la selección de personal:**

Las selección de personal no son tomados a la ligera o al azar porque estos solo llevan a las fallas, es por ello que en primer lugar se tiene los principios que se lleva a cabo para tener un buen reclutamiento de personal en las organizaciones y esta debe ser manejada con mucha exigencia haciendo buen uso de medios para su selección y su grado de estudio.

Según Flores (2011) manifiesta que:

Existen tres principios fundamentales para la selección de personal:

**Colocación:** Es común seleccionar a los candidatos teniendo en cuenta un solo puesto, para así aumentar el capital humano en la organización. Si un aspirante no posee los requisitos necesarios para cubrir el puesto, es trascendente si sus conocimientos pueden cubrir otro puesto. Esta tarea se facilita con un sistema computarizado de comparación de perfiles.

**Orientación:** Es necesario considerar la labor del seleccionador en un sentido más amplio y teniendo como marco los problemas de su ocupación. Es responsabilidad del seleccionador orientarlo y dirigirlo hacia otras fuentes de empleo. Si el candidato no es considerado sencillamente se le miente y se le dice que su solicitud será estudiada.

**Ética profesional:** Con las labores diarias los seleccionadores se dan cuenta de sus enormes implicaciones éticas y humanas de su trabajo. Un aspecto trascendente en el proceso de selección implica una serie de decisiones ya que estas decisiones pueden afectar la vida futura del candidato y de la empresa.

### **Importancia de la selección de personal:**

Las diferentes organizaciones, sean con fines de lucro o no, realizan selecciones a fines de determinar quiénes son los mejores candidatos a los puestos de trabajo que ellas mismas ofrecen, y esto está basado en la importancia que tiene los objetivos y metas que la empresa se propone, para lo cual dichos candidatos favorecen, en mayor o medida, su cumplimiento.

Según Gilbert (2016) manifiesta que:

Su importancia radica en el hecho de ser un proceso que suministra los recursos humanos adecuados en tiempo oportuno, asegurando su calidad,

permanencia y desarrollo y favorecer así, la efectividad de los procesos productivos de la organización, además de la contribución a sus objetivos globales. Quienes realizan selecciones de personal de manera profesional suelen ser aquellas personas que se han formado en áreas, administración de empresas, recursos humanos o ciencias empresariales en general. Aunque en las evaluaciones que se realizan en la selección, suelen intervenir otros profesionales como psicólogos, comunicadores, sociólogos, etc. Al momento de la selección, no sólo se tienen en cuenta la formación académica, la instrucción profesional, los antecedentes y las referencias laborales del candidato, sino también sus actitudes, aptitudes, aspiraciones, objetivos, metas y su visión de sí mismo como persona y como profesional/trabajador. Todas las organizaciones cuentan con jerarquías o diferentes puestos de trabajo, de acuerdo a distintas áreas de desempeño, para los cuales a su vez es muy probable que se necesiten conocimientos y habilidades específicas para llevar adelante el trabajo. ¿Cómo hacer para encontrar a la persona adecuada para cada puesto dentro de la empresa? Entonces ahí es cuando la selección de personal se vuelve importante. La empresa no se beneficia al tener un empleado que no siente satisfacción de hacer lo que hace, y al empleado tampoco lo beneficia (sobretudo psíquicamente) realizar un trabajo que no lo apasiona o que no disfruta, y por ende, esto conlleva a que tampoco “se sienta parte” de la empresa.

### **Selección de personal en el Perú:**

La selección de personal en el Perú es muy cuidadosa en las empresas ya que siempre se ha buscado enfocarse en identificar las características personales y también el comportamiento de las personas pues ser más cuidadosos trae una mejor efectividad en cuanto al proceso de selección de personal, además es muy importante que el personal seleccionado cuente con los conocimientos requeridos.

Según Zambrano (2012) manifiesta que:

En el Perú, los procesos de selección de personal se han modernizado y adecuado a las exigencias de las empresas que solicitan hacer uso de este servicio. La Bolsa de Trabajo PUCP conversó con Ana María Zambrano, de Innovación Empresarial, para poder conocer más y ampliar este panorama. Actualmente, ¿cómo se realizan los procesos de selección en nuestro país? Eso depende al puesto que se requiera y la cantidad de personas que se puedan seleccionar en ese periodo de tiempo. Si hablamos de puestos masivos (vendedores, cajeros, telefonistas) acudimos a las bolsas de trabajo, a las municipalidades, a los centros educativos. Para puestos administrativos (analistas, jefaturas), antes se levantaba el perfil con el cliente y se publicaba la oferta; ahora, además de ello, se utiliza el LinkedIn. En el caso de los primeros, ¿qué pruebas les realizan? Ahí siempre se tiene un número enorme de gente que postula porque son altas las vacantes que se tienen que cubrir, y los procesos tienen que ser muy rápidos. En ese caso, primero, se hace un descarte de currículum vitae, considerando la experiencia para el puesto. Luego, se hacen dinámicas y pruebas grupales sencillas, y se determina quiénes aplican y quiénes no. En algunos casos, a solicitud del cliente, también se les entrevista.

### **Objetivos de la Selección de Personal:**

Como objetivo de una entrevista de selección es determinar la adecuación de un candidato a una vacante específica dentro de una empresa determinada. Los objetivos del entrevistado son: Mostrar que nuestro perfil profesional y personal se adecua al del puesto ofertado.

Según Velázquez (2016) manifiesta que:

Entre los objetivos se encuentran los siguientes:

Proveer el factor humano adecuado y en el tiempo oportuno para cubrir vacantes, utilizar diversas técnicas científicas para lograr identificar a los candidatos adecuados, examinar exhaustivamente, mediante una serie de instrumentos y técnicas, a los candidatos para ser contratados y colocados, velar por el cumplimiento de los principios de la selección para hacer de esta función un proceso objetivo, profesional y ético.

### **Selección de Personal en las Micro y Pequeñas Empresas:**

A la hora de buscar personal para contratar y cubrir un puesto, son muchos los factores que deben tomarse en cuenta. Uno de los principales errores que se cometen quienes no tienen experiencia en este difícil proceso, es dejarse llevar, por ese 'algo' que hay en el interior, que hay que contratar a aquella persona porque, en lugar de contratar a la persona que mejor respondería a las necesidades de la empresa, comercio o negocio. El problema de contratar a alguien dejándonos llevar por nuestras creencias, es que no hay posibilidad de confrontación con nuestras ideas y con las reales necesidades que tiene la empresa

Según Nicuesa (2014) manifestó que:

En los pequeños negocios en los que no hay un departamento de recursos humanos propiamente dicho sino que el emprendedor es quien toma decisiones de todo tipo, pueden producirse situaciones de conflicto en el proceso de selección que lejos de potenciar el talento de los trabajadores, puede llegar a boicotear el éxito del equipo. Así sucede cuando se elige a un trabajador dando prioridad al criterio de la amistad o el vínculo familiar más allá del currículum y la experiencia del candidato.

## **Estrategias de selección de personal:**

La selección de personal es un conjunto de procedimientos orientado a la atracción de talentos para ocupar cargos dentro de la empresa, y tiene como responsabilidad atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección, el reclutamiento comienza a partir de las necesidades de la empresa, el problema fundamental de una empresa es establecer fuentes de suministro, esto es las fuentes de reclutamiento.

Según Meza (2014) manifestó que:

En cada organización se emplean diferentes técnicas de Reclutamiento y Selección de acuerdo a las necesidades de las mismas empresas y al giro que tengan.

Pero existen técnicas que se aplican de forma general para cualquier organización y que de ahí parten para desglosar de su propio criterio y evaluación a sus necesidades, organizando un proceso de Reclutamiento, Selección y Evaluación.

El Reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a la atracción de talentos para ocupar cargos dentro de la empresa, y tiene como responsabilidad atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección, el reclutamiento comienza a partir de las necesidades de la empresa, el problema fundamental de una empresa es establecer fuentes de suministro, esto es las fuentes de reclutamiento.

Referidos, que los mismos empleados recomienden personal

Publicaciones en bolsas de trabajo

Intercambios de cartera con otras empresas del mismo giro

Contactar con las diferentes universidades de la ciudad

Volanteo y perifoneo

Publicar en redes sociales

Publicar en periódicos que se distribuyen gratuitamente

Consultar los archivos de la empresa

Carteles o anuncios en la portería de la empresa

Contactos con sindicatos y asociaciones

Conferencias y platicas en las diferentes universidades

## **2.3.- Marco Conceptual:**

### **Historia de los salones de belleza y spa:**

Desde el momento en que los salones de belleza se crearon pues empezaron con el corte de pelo en las damas y en aquellos tiempos el corte de pelo se debía a cuestiones prácticas o ceremoniales, y se cortaba con trozos de piedra muy afiladas.

Los primeros peines estaban hechos de espinas de pescado, dientes de animales y ramas secas; los primeros tintes fueron de sangre, grasas y tintes vegetales.

En el antiguo imperio Egipto se producían los cambios más significativos en cosmética ya que el corte del cabello consistía como diferenciación entre las clases sociales, también se utilizaba pelucas y se realizaban baños de leche, todo esto formaba parte de una cultura en la que lo espiritual, el arte, la religión y la ciencia tenían una importancia fundamental.

El cabello se teñía o bien se rasuraba para facilitar los continuos cambios de pelucas y la piel se mantenía tersa mediante los baños perfumados, los ojos se remarcaban en negro, engrandeciendo y suavizando su forma natural. En la antigua Grecia se lucían los rizos, los varones con el cabello corto y las damas con el pelo largo recogido en moños que envolvían con redcillas doradas o cintas. Pero la mayor atención se prestaba al cuidado del cuerpo, que se realizaba en los baños públicos, primero se realizaban diversos ejercicios físicos, luego el baño con agua fría, los masajes también tenían un papel esencial en el cuidado del cuerpo, seguidos también de la aplicación de aceites perfumados extraídos de flores. La historia de los salones de belleza en el Perú: Comenzó en junio de 1987, donde en Lima fue que se abrió el primer salón, tal equipo se componía de apenas diez personas, pero el objetivo estaba claro para todos: a partir de ese momento en el Perú habría una nueva forma de entender la belleza. Las armas con que contaban para alcanzar esa meta se mantienen por una excelente calidad en el servicio y un trabajo sostenido en la disciplina y el respeto al cliente. El éxito de los salones de belleza y spa la calidad del servicio. A este se suma otro principio igualmente valioso: la innovación. Los servicios ofrecidos van mejorando y aumentando conforme avanza la tecnología y se descubren nuevos insumos y técnicas para cuidar la belleza, la salud y el bienestar del cuerpo humano.

Los salones de belleza eran ya un negocio, organizándose por especialidades en lugar de dar un servicio global.

En la actualidad la mujer quiere demostrar más su belleza y el hombre también comienza a preocuparse cada vez más por su físico y comienza a usar productos cosméticos ya que la industria de la belleza ha entrado en la mayoría de los hogares.

### **Los salones de belleza y spa:**

Los salones de Belleza y Spa son establecimientos de salud, estética, curación y belleza que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua y otros insumos dependiendo del servicio a brindar.

Estos tratamientos de belleza de los Spa están pensados para todo tipo de cliente, en su mayoría son accesibles al público y por ende su servicio son los más solicitado día a día por las personas, y su crecimiento es cada vez más grande.

Por otro lado su misión es brindar servicios en asesoría de belleza integral, bajo un nuevo concepto estando siempre a la vanguardia con las últimas tendencias internacionales de la moda, glamour y arte. Con la ayuda de los profesionales de la belleza que se preocupan por brindar un excelente servicio, y buscar la satisfacción de los clientes.

La Organización de los salones de belleza y spa están constituida por:

**Gerente o Administrador:** Es el encargado de administrar toda la organización del salón de belleza y ver el rendimiento en cada área como financiera, logística y las técnicas, el que tiene que estar pendiente de la cartera de clientes y evaluando al personal de la empresa.

**Estilistas:** Son los especializados en el tratamiento del cabello de un género específico, masculino o femenino, en todo lo que se refiere a moda y es el principal en un spa.

**Cosmiatra:** Se preocupa por darle solución a los problemas cutáneos y del cuerpo buscando mejorar y corregir defectos de una forma más ligera con diferentes tipos de tratamientos de acuerdo al estado de la piel de los clientes.

**Masajista:** Realiza el tratamiento mediante masaje en sus diferentes modalidades.

**Manicurista:** Tiene por ocupación el cuidado y embellecimiento de las manos y pies en especial, el cuidado y pintura de las uñas. sin contar con muchas otras ocupaciones propias del área.

**Limpieza:** El encargado de realizar el aseo del área laboral.

### **Las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Salón de Belleza y Spa:**

Estas micro y pequeñas empresas se encuentran ubicadas en el Jirón Manuel Ruiz, estos salones de belleza se encuentran ubicadas de manera en que están juntas una a la otra, la mayoría de los representantes de los salones de belleza y spa contratan personal para brindar atención a los clientes, estos salones de belleza y spa están constituidas por personas naturales.

Estas micro y pequeñas empresas tienen un servicio de buena calidad para satisfacer a los clientes, de los cuales los salones de belleza y spa brindan servicios de tratamientos estéticos, curación y belleza, terapias o sistemas de relajación, y en cuanto a los trabajadores, cada salón de belleza cuenta con 6 a más trabajadores los cuales realizan los servicios de atención hacia los clientes.

### **Las Micro y Pequeñas Empresas de Salón de Belleza y Spa y la Gestión de Calidad en la Selección de Personal:**

Como se vio en la ciudad de Chimbote existen muchos salones de belleza y spa, las cuales están juntas en el Jirón Manuel Ruiz, donde las personas que requieren atención de los salones de belleza y spa llega, y al encontrarse a tantos salones de belleza y spa no sabe a cuál de ellas ir, puede ser que en un lugar les atiendan mejor que otras, por ello cabe señalar en algunas de estas micro y pequeñas empresas no desarrollan la gestión de calidad por lo que los representantes de estas micro y pequeñas empresas no tiene conocimiento y no están informados de lo que es gestión de calidad, la cual por no saber del tema pues vienen a tener muchas consecuencias como que no tienen no tiene un buen desarrollo en el trabajo, no planifican sus funciones empresariales, lo otro es que no saben cómo seleccionar a su personal por lo que realizan su contrato con personas que no saben las habilidades que se realiza en un salón de belleza y spa por lo cual los clientes no se sienten bien atendidos por el personal y los cuales no les hacen sentir satisfechos a los clientes.

**Gestión de calidad:**

Gestión de calidad es el modo de lograr formar a una empresa y que esta mejore cada día, la gestión de calidad nos sirve como guía de mejora en capacitar al personal para que estos lleguen a hacer su trabajo más eficaz y así logrando dar más importancia a su centro de trabajo en el mercado puesto a que la gestión de calidad es muy referenciada en micro y pequeñas empresas, quienes hacen uso de la gestión de calidad y pues si todas hicieran uso de esta tendrían un mayor llamado en el mercado.

**Selección de personal:**

La selección de personal, pues viene hacer un proceso dinámico, la cual tiene por objetivo encontrar al candidato adecuado para cubrir un puesto de trabajo mediante técnicas adecuadas dirigidas por el gerente de cada empresa a partir de los criterios que considera importantes que debe satisfacer a un postulante para formar parte del equipo de la empresa.

Con respecto a esto, cabe mencionar que el rol que cumple la selección de personal es muy importante ya que cada persona que forma parte de un equipo de trabajo, va a modificar el vínculo entre los demás integrantes, además de dar valor a la dinámica de una empresa. En si no es cuestionar el deseo de conseguir un trabajo por parte de un postulante, ya que lo que es esperado en un puesto de trabajo es a una persona aceptable y con buenos valores, sobre todo cumplir con las exigencias de una empresa.

### **III.- HIPÓTESIS:**

En esta investigación no se plantea hipótesis dado a que es una investigación descriptiva, la cual ya consiste en llegar a conocer las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la gestión de calidad, a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos.

## **IV.- METODOLOGÍA:**

### **4.1.- Diseño de Investigación:**

El diseño de investigación fue no experimental-transversal.

Fue no experimental, en el informe de gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, no se manipulo a la variable sino que describirá tal y como se presentan en las micro y pequeñas empresas.

Fue transversal, porque en la investigación, gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado estableciéndose un inicio y un fin en la investigación específicamente, un año, 2016.

### **4.2.- Población y Muestra:**

Se observó una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016 y la muestra fue de 12 micro y pequeñas empresas. La información que se utilizó fue a través de la técnica del sondeo.

### 4.3.- Definición Y Operacionalizacion De La Variable:

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Representante</b>	Un representante es una persona que pone en marcha la unidad de su negocio teniendo en cuenta su edad, género y grado de instrucción para tratar de mejorar día a día la imagen de su empresa, para ello se tiene que estar en un cargo representativo, de mantener una buena reputación de su empresa, mas y con los años que desempeñan en el cargo, para los clientes y el público en general.	Cargo que desempeña en el micro y pequeña empresa	Representante Dueño	Nominal
		Edad	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años	Cuantitativo
		Genero	Femenino Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	Ninguna Primaria Secundaria Técnica no universitaria Universitaria	Nominal
		Cargo	Dueño Administrador	Nominal
		Años que desempeña el cargo	0 a 5 años 5 a 10 años 10 años a mas	Cuantitativo

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Micro y pequeñas empresas</b>	Las micro y pequeña empresas son unidades de negocio constituidas, y teniendo en cuenta su nivel de empresas, por una persona natural o jurídica, las cuales ofrecen bienes, servicios, teniendo en cuenta su número de trabajadores, si los trabajadores son personas familiares o no, y si se presentan como unidades de empleo y desarrollo, llegando así a tener su objetivo de creación.	Nivel de empresa	Micro empresa Pequeña empresa	Nominal
		Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Cuantitativo
		Los trabajadores son personas familiares o no	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	Convicción Oportunidad Ganancias	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Es el modo de lograr formar a una empresa y que esta mejore cada día, haciéndose una realización de capacitaciones orientadas a la mejora del servicio en forma de que tengan un buen conocimiento acerca de cómo influye en el desarrollo, así mismo se le capacita a sus empleados para así tener en cuenta técnicas para medir el rendimiento del personal, la gestión de calidad cuanta con algunas características que resultan ser las encargadas de la formación y el desarrollo de las empresas, por ello es muy importante que el empeño del trabajador contribuya a mejorar el rendimiento de un negocio, de tal modo que se elabore un plan de gestión para una empresa.	Se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio.	Si No	Nominal
		Materia en la que se le capacita a sus empleados	Peinados Tinturaciones Ondulaciones Laceados Otros	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación 360° Otros	Nominal
		El empeño del trabajador contribuye a la mejorar el rendimiento del negocio	Si No Casi siempre A veces Casi nunca	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Selección de personal</b>	La selección de personal es un proceso, para tener en cuenta si existe un proceso de selección en las empresas, por lo cual se descubre mediante una serie de técnicas al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto de trabajo, ello se obtiene un medio para utilizar para la selección de personal, teniendo en cuenta los criterios a tomar en el momento de seleccionar, y en esos casos desarrollar que tipos de pruebas	En la organización hay un proceso de selección de personal.	Si No Casi siempre A veces Casi nunca	Nominal
		Medio utilizado para la selección de personal	Avisos Información verbal Medio digital Otros	Nominal
		Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	Experiencia laboral Estudios superiores Parentesco Por recomendación	Nominal
		Tipos de pruebas aplicadas en la selección de personal	Entrevista laboral Pruebas de conocimiento Pruebas psicológicas Todas	Nominal
		El personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas del representante.	Si No A veces	Nominal

Continúa...

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Selección de personal</b>	se aplicaría en la selección de personal, del mismo modo se observa si el personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas.	El personal permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado	Si No A veces	Nominal

#### **4.4.- Técnica e Instrumento:**

La técnica que se utilizó para la recolección de información, fue la encuesta para realizar las preguntas a los propietarios de las micro y pequeñas empresas, como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado, el cual consta en 20 preguntas, de las cuales 6 preguntas son referentes a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 preguntas son referentes a las características de las micro y pequeñas empresas, 4 preguntas son referentes a las variable gestión de calidad y 6 preguntas, referentes a la herramienta selección de personal.

#### **4.5.- Plan de Análisis:**

En el presente estudio se han aplicado encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, en los cuales los datos han sido ingresados a los programas especiales de cómputo como, Microsoft Word, se hizo uso de este programa para la redacción de esta investigación, Microsoft Excel se hizo uso de este programa para hacer la operación de los gráficos, para el procesamiento de datos y las tablas.

**4.6.- Matriz de Consistencia:**

Pregunta de investigación	Objetivo	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumento	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.</p>	<b>Gestión de calidad</b>	<p><b>Población:</b> 12 puestos de salones de belleza y spa ubicadas en el Jirón Manuel Ruiz del distrito de Chimbote.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo determinada por el total de la población.</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> en la investigación se utilizó el diseño no experimental transversal.</p>	<p>La técnica que se utilizó para desarrollar el trabajo de investigación será la encuesta y el instrumento que se utilizara para la recolección de datos será el cuestionario.</p>	<p>Para este estudio se han aplicado encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, en los cuales los datos han sido</p>

<b>salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016?</b>	<p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas de sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.</p>					<p>ingresados a los programas especiales de cómputo como, Microsoft Word, Microsoft Excel, para el procesamiento de datos, presentados en tablas, gráficos.</p>
--	---	--	--	--	--	---

#### **4.7.- Principios Éticos:**

El presente estudio de investigación se elaboró basándose, en los siguientes principios éticos tales como:

Respeto; ya que en el presente estudio se respeta las decisiones de cada autor.

Confiabilidad; ya que este trabajo, es de un autor verdadero lo cual muestra datos reales en la situación de las micro y pequeñas empresas en la actualidad.

Honestidad; ya que este trabajo de investigación está presentado con coherencia y sinceridad.

Cortesía; ya que este trabajo de investigación servirá más adelante como un modelo de investigación para los estudiantes los cuales quieran informarse sobre el tema.

Responsabilidad; puesto a que el trabajo de investigación es el cumplimiento de cada estudiante.

## V.- RESULTADOS:

### 5.1.- Resultados:

**Tabla 1:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de Micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cargo de desempeña en la micro y pequeña empresa</b>		
Dueño	5	41,7
Representante	7	58,3
Total	12	100,0
<b>Edad</b>		
18-30	3	25,0
31-50	8	67,7
51 a más	1	8,3
Total	12	100,0
<b>Genero</b>		
Masculino	2	16,7
Femenino	10	83,3
Total	12	100,0
<b>Estado civil</b>		
Soltero	3	25,0
Casado	7	58,3
Conviviente	2	16,7
Viudo	0	0,0
Divorciado	0	0,0
Total	12	100,0

Continúa...

**Tabla 1:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de Micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Ninguna	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Técnico no universitario	6	50,0
Universitario	6	50,0
Total	12	100,0
<b>Tiempo de experiencia en el rubro</b>		
0 a 5 años	6	50,0
5 a 10 años	4	33,3
10 años a más	2	16,7
Total	12	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016*

**Tabla 2:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Datos generales de la empresa</b>	<b>Número de micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel de empresa</b>		
Micro empresa	2	16,7
Pequeña empresa	10	83,3
Total	12	100,0
<b>Objetivo de creación</b>		
Convicción	1	8,3
Oportunidad	8	66,7
Necesidad	3	25,0
Total	12	100,0
<b>Tiempo de permanecía del rubro</b>		
0 a 5 años	8	66,7
6 a 10 años	3	25,0
11 años a más	1	8,3
Total	12	100,0
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	6	50,0
6 a 10 trabajadores	5	41,7
11 a más trabajadores	1	8,3
Total	12	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.*

**Tabla 3:** Características de la Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Gestión de calidad en la selección de personal</b>	<b>Número de micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio.</b>		
Si	10	83,4
No	0	0,0
Casi siempre	1	8,3
A veces	1	8,3
Casi nunca	0	0,0
Total	12	100,0
<b>Materia en la que se le capacita a sus empleados</b>		
Peinados	4	58,3
Tinturaciones	1	8,3
Ondulaciones	0	0,0
Laceados	0	0,0
Otros	7	33,4
Total	12	100,0
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	6	50,0
La evaluación	6	50,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
<b>El empeño del trabajador contribuye a la mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	12	100,0
No	0	0,0
Casi siempre	0	0,0
A veces	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Total	12	100,0

Continúa...

**Tabla 3:** Características de la Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Gestión de calidad en la selección de personal</b>	<b>Número de micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En la organización hay un proceso de selección de personal.</b>		
Si	11	91,7
No	0	0,0
Casi siempre	1	8,3
A veces	0	0,0
Casi nunca	0	0,0
Total	12	100,0
<b>Medio utilizado para la selección de personal</b>		
Avisos públicos	10	83,4
Información verbal	0	0,0
Medio digital	2	16,6
Otros	0	0,0
Ninguno	0	0,0
Total	12	100,0
<b>Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal</b>		
Experiencia laboral	10	83,4
Estudios superiores	1	8,3
Parentesco	0	0,0
Por recomendación	1	8,0
Total	12	100,0
<b>Tipos de pruebas aplicadas en la selección de personal</b>		
Entrevista laboral	6	50,0
Pruebas de conocimiento	3	25,0
Pruebas psicológicas	0	0,0
Todas	3	25,0
Ningunas	0	0,0
Total	12	100,0

Continúa...

**TABLA 3:** Características de la Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.

<b>Gestión de calidad en la selección de personal</b>	<b>Número de micro y pequeñas empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>El personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas del representante.</b>		
Si	8	66,7
No	0	0,0
A veces	4	33,3
Total	12	100,0
<b>El personal permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado.</b>		
Si	12	100,0
No	0	0,0
A veces	0	0,0
Total	12	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresa del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016.*

## **5.2.- Análisis De Resultado:**

### **Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas:**

#### **Cargo que desempeña en las micro y pequeña empresa**

El 58,3% de los encuestados de las micro y pequeñas empresas, se encuentran desempeñando el cargo de representantes, (Tabla 1). Este resultado es diferente al de, Rodríguez (2016) quien manifestó que el 38,7% son gerentes, quienes dirigen su micro y pequeñas empresas, así mismos Guerrero (2016) quien manifestó que el 44,4% tiene el cargo como gerente. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016. Están siendo dirigidos por los correspondientes representantes. En el estudio se puede percibir que la mayoría absoluta de quienes dirigen las micro y pequeñas empresas, son representantes, y esto puede deberse a la iniciativa de estar presente en su negocio, en poder dirigirlas todos los días a la consecución de sus metas y objetivos, cuya principal finalidad será mantenerla estable en el mercado y guiarla para obtener los máximos beneficios.

#### **Edad del representante:**

El 66,7% de los representantes del rubro de salones de belleza y spa, tienen edades entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1), este resultado también coincide levemente con lo hallado por Betancur (2016) quien manifestó que el 34,7% tiene la edad promedio de 31 a 40 años de edad y contrasta con el resultado hallado por Toledo (2016) quien manifestó el 61,54% tiene la edad de 41 a 50 años de edad, con Miyasato (2016) quien manifiesta que el 58,3% corresponde a joven y adulto de 30 y 44 años, por otro lado Rodríguez (2016) quien manifestó que el 54,8% tienen entre 30 a 44 años, además Guerrero (2016) manifestó que el 55,60% de los emprendedores se caracterizan, porque en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, poseen edades entre 31 a 50 años. En el estudio se observa que hay una evolución en los años de

los representantes de las micro y pequeñas empresas, en donde se demuestra que actualmente la gran mayoría están siendo direccionadas por representantes medianamente adultos que están en la capacidad de tomar decisiones acertadas.

#### **Estado civil del representante:**

El 58,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, su estado civil es que se encuentran casados, el 25,0% son solteros, mientras que el 16,7% son solo convivientes (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, están siendo dirigidos por representantes de estado civil casados. En el presente estudio se observa que la mayoría absoluta de los representantes son casados.

#### **Grado de instrucción del representante:**

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con estudios técnicos no universitario y el otro 50% universitario (Tabla 1), este resultado coincide con lo hallado por Betancur (2016) quien manifestó que el 46,9% tuvo un grado de instrucción de nivel superior no universitaria, por el contrario el resultado hallado por Toledo (2016) quien manifestó que el 92,31% tiene un grado de instrucción de nivel superior universitario, con Pantoja (2016) quien manifestó que el 48,05% pertenecen al nivel técnico superior, por otra parte Miyasato (2016) quien manifestó que el 66,7% solo tiene instrucción básica, a diferencia de Rodríguez (2016) quien manifestó que el 41,9% tiene instrucción técnica, y por otro lado, Guerrero (2016) quien manifestó que el 100,0% tiene instrucción universitaria. Esto demuestra que los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, la mitad de los encuestados cuentan con estudios superior técnico y la otra parte cuenta con estudios universitarios. En el presente estudio se observa que la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios de técnico no universitario y universitario, por ello

también cabe señalar que, eso no significa que no sean capaces y hábiles, porque con perseverancia se puede llegar muy lejos.

### **Tiempo que experiencia en el cargo**

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, tiene experiencia en el cargo de 0 a 5 años, el 33,3% tiene el tiempo de experiencia de 5 a 10 años y el 16,7% 10 años a más tiempo de experiencia en el cargo (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016. Están siendo dirigidos por representantes que tiene un correcto tiempo de experiencia en el cargo. En el presente estudio se puede percibir que la mayoría absoluta de los representantes tienen de 0 a 5 años y esto se debe a que si tienen más experiencia mejor de desenvolverán ante cualquier ocasión que se les puede presentar.

### **Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas**

#### **Nivel de empresa:**

El 83,3%, de las Micro y Pequeñas empresas se encuentra en un nivel de empresa de pequeña empresa y el 16,7% se encuentra en un nivel de micro empresa (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, se encuentran en un nivel de empresa de pequeña empresa.

#### **Objetivo de creación:**

El 66,7%, de las Micro y Pequeñas empresas, su objetivo de creación fue por oportunidad, el 25,0 % su objetivo de creación fue por necesidad y el 8,3% lo hizo por **convicción (Tabla 2)**. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, fueron creadas mayormente por oportunidad debido a que

sus representantes tiene conocimiento acerca del rubro y por ello realizaron la creación de su micro y pequeñas empresas.

### **Permanencia de la empresa en el rubro**

El 66,7%, de las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro de 0 a 5 años (Tabla 2), este resultado contrasta con lo encuestado Miyasato (2016) manifestó que el 58.3%, de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 2 años de permanencia, al igual que Rodriguez (2016) quien manifestó que el 41,9%, tienen una permanencia en el rubro de 1 a 2 años. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, cuentan con micro y pequeñas empresas que tienen 0 a 5 años en el rubro. En este presente estudio se observa una evidente evolución en los años de permanencia de la micro y pequeñas empresas en el mercado, esto se debe a que estos negocios son muy rentables debido a los servicios que ofrecen, teniendo en cuenta que este rubro de los salones de belleza spa es de agrado para todos aquellos que necesiten estos servicios.

### **Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas:**

El 41,7%, de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 empleados (Tabla 2), este resultado contrasta con lo hallado por Rodriguez (2016) quien manifestó que el 48.4% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 4 trabajadores, a diferencia de Guerrero (2016) que por su lado manifestó que el 66,67% cuenta con 5 a 9 trabajadores en su empresa. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, tienen laborando internamente en su negocio entre 06 a 10 empleados. En el presente estudio se puede observar que los representantes encuestados, necesitan el apoyo de empleados, que les permitan mantener estable sus negocios, puesto a que en este rubro se necesita de personal para que atiendan a los clientes y así habiendo de un gran número de personal los clientes se sentirán satisfechos de los servicios realizados.

**Tabla 3: Características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas:**

**Se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio:**

El 83,4% de las micro y pequeñas empresas, si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, (Tabla 3), por otro lado, Miyasato (2016) manifestó que el 58,3% se interesa por la mejora. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jr. Manuel Ruiz, Chimbote, 2016, si realizan capacitaciones orientadas a la mejora de su servicio. En el presente estudio se puede observar que si bien las micro y pequeñas empresas realizan capacitaciones a su personal lo cual será un buen beneficio para la micro y pequeñas empresas puesto que en este tipo de rubro constantemente el personal tiene que estar al tanto sobre qué servicios se debe orientar.

**Materia en la que se capacita a los empleados:**

El 58,3% de las micro y pequeñas empresas, capacita a sus empleados en el tema de peinados, el 33,4 capacita en otras materias y el 8,3% realiza sus capacitaciones solo en tinturaciones (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, capacita a su personal en el tema de los peinados. En el presente estudio se puede observar que si bien las micro y pequeñas empresa capacitan a su personal en el tema de peinado debido a que mediante el tiempo y moda los tipos y variedades de peinadas van cambiando y los clientes muchas veces desean ver nuevos cambios en cuanto a la realización de peinados.

**Técnicas para medir el rendimiento del personal:**

El 50,0% de las micro y pequeñas empresas realizan como técnica para medir el rendimiento la observación, y el 50,0 % usa la técnica de la evaluación (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, hace

uso de la observación para medir el rendimiento. En el presente estudio se puede observar que la observación es la mejor técnica para los representantes de las micro y pequeñas empresas pues de esa forma se permiten a ellos mismos ver en qué nivel se encuentran sus empleados.

#### **El empeño del trabajador contribuye a mejorar el rendimiento del negocio:**

El 100,0% de las micro y pequeñas empresas si cree que el empeño del trabajador contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, si cree que el empeño de sus trabajadores contribuirán al rendimiento del negocio. En el presente estudio se puede observar que si bien el empeño que un trabajador tiene hacia su labor que está realizando eso contribuye a tener mejoras en el negocio y también buenas ganancias.

#### **Existe un proceso de selección de personal en la organización:**

El 91,7% de las micro y pequeñas empresas manifiesta que, si existe un proceso de selección de personal en su organización, el 8,3% manifiesta que casi siempre existe un proceso de selección (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, si existe un proceso de selección de personal. En el presente estudio se puede observar que siempre debe de realizarse un proceso para seleccionar al personal, puesto que debido es ello se puede reclutar a personal más capaz y eficiente.

#### **Medio utilizado para la selección de persona:**

El 83,4% de las micro y pequeñas empresas utiliza los avisos para la selección de personal, el 16,6% utiliza los medios digitales (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, utilizan los avisos como medio

para la selección de su personal. En el presente estudio se puede observar que mediante los avisos las micro y pequeñas empresas reclutan con más facilidad a su personal.

**Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal:**

El 83,4% de las micro y pequeñas empresas, toma en cuenta la experiencia laboral al momento de seleccionar al personal, el 8,3% toma en cuenta sus estudios superiores y el 8,0% lo hacen por recomendaciones de otros (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, requiere de experiencia laboral en su personal. En el presente estudio se puede observar que la experiencia laboral es un requisito indispensable para este rubro puesto a que se realizan servicios de cuidado al cuerpo.

**Tipo de pruebas aplicada en la selección de personal:**

El 50% de las micro y pequeñas empresas, aplica la entrevista personal en la selección de personal, el 25,0% hace uso de los tipos de prueba de conocimiento y el 25,0% hace uso de todos los tipos de pruebas (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, aplica la entrevista personal para la selección de su personal. En el presente estudio se puede observar que la entrevista laboral es un medio por el cual los representantes reclutan a su personal haciendo uso de esta prueba así ellos pueden observar su capacidades.

**El personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas del representante:**

El 66,7% de las micro y pequeñas empresas, si cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas, el 33,3% manifiesta que a veces el personal desempeña en sus labores (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, si cree en el desempeño de su personal.

En el presente estudio se puede observar que el desempeño en el personal es una expectativa para el representante pues de esa manera tendrá más acogida en el mercado.

**El personal permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado:**

El 100% de las micro y pequeñas empresas, considera que si elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016, considera que elegir un buen personal permite un buen posicionamiento en el mercado. En el presente estudio se puede observar que si bien el elegir a un buen personal da un buen posicionamiento siempre y cuando este personal este bien capacitado en lo que se requiere.

## **VI.- CONCLUSIONES:**

La mayoría absoluta de las micro y pequeñas desempeñan el cargo son los representantes, tiene entre 31-50 años de edad, son de género femenino, su estado civil es de casados, su grado de instrucción es técnico no universitario, tiene un tiempo de experiencia en el rubro de entre 0 a 5 años.

La gran mayoría de las micro y pequeñas empresas, tienen su nivel de empresa como pequeña empresa, su objetivo de creación es por oportunidad, tiene un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 5 años, y tiene un número de entre 1 a 5 trabajadores.

La mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas, si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, realiza capacitaciones a sus empleados solo en peinados, hace de la observación y la evaluación como técnica para medir el rendimiento de su personal, sus trabajadores si contribuyen a la mejora del rendimiento de su negocio, si realiza un proceso de selección de su personal, utiliza avisos como medio para su selección de personal, toma en cuenta al momento de seleccionar al personal la experiencia laboral, aplica la entrevista laboral como prueba de selección de personal, su personal seleccionado si desempeña sus labores según las expectativas del representante, cuenta con que su personal si permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado.

## **RECOMENDACIONES**

Que deberían ser representados por personas con estudios técnicos universitarios para que estas realicen las capacitaciones adecuadas a sus empleados, ya que tienen un mayor conocimiento sobre técnicas que se puede llevar a cabo para realizar una adecuada selección de personal y así ver un mayor crecimiento en su negocio.

Que no solo debería capacitar a su personal en la materia de peinados, también debería de capacitar en otras materias para mantener a su personal actualizados en todo lo que se requiere, también no solo debería utilizar avisos como medios para llamar a personas para su selección de personal, sino que también debería utilizar medios de comunicación.

Así mismo en capacitarse en el tema de gestión de calidad, puesto a que hay una mayoría de representantes que no tienen el conocimiento respectivo de cuanto al tema, esto hace que afecte en el negocio, y la otra mayoría si, y por ello su negocio avanza con fines de llegar a tener un mejor posicionamiento en el mercado.

## REFERENCIAS:

Bachenheimer, H. (2013). *Selección de Personal*. Recuperado el 02 de octubre del 2016 de: [http://drupal.puj.edu.co/files/oi050\\_herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/oi050_herman_0.pdf)

Betancur, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016*. (tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042598>

Bañeras, J. (2014). *La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

Cardermo, J. (2014). *Sistema de Gestión de Calidad para el Emprendedor y la Pyme*. Recuperado el 11 septiembre del 2016 de:

<http://emprendedorpymes.blogspot.pe/2014/01/sistema-de-gestion-de-calidad-para-el.html>

Cohen, M. (2012). *La situación de las PyMEs en América Latina*.

Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2013/12471.pdf>

Embid, E. (2013). *La calidad en las Pymes*.

Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.een.edu/blog/la-calidad-en-las-pymes.html>

Escobar, H. (2007). *Evolución de las micro y pequeñas empresas MYPE en el Perú*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html>

Flores, E. (2011). *Principios de la selección de personal*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://perlanieves.blogspot.pe/2011/09/principios-de-la-seleccion-de-personal.html>

Gallego, J. (2013). *Las pymes, el motor gripado de España*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.elmundo.es/economia/2013/11/26/52949b0068434137388b457d.html>

Guarneros, J. (2014). *Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>

Guerrero, L. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, rubro clínicas y centros médicos, del distrito de Iquitos, año 2016* (tesis pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043547>

Gomez, C. (2012). *El concepto de gestión de la calidad y su evolución*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion\\_de\\_calidad\\_y\\_evolucion.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html)

Gómez, J. (2014). *La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

Gilbreth, F. (2016). *Importancia de la Selección de personal*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://www.importancia.org/seleccion-de-personal.php>

Hernández, Y. (2013). *SENA: Líder en gestión de calidad en América Latina*.

Recuperado el 11 de septiembre del de: <http://www.sena.edu.co/sala-de-prensa/escrita/Paginas/Noticias/SENA-lider-en-gestion-de-calidad-en-America-Latina.aspx>

Ley 28015, (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

[http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

- Ley 30056, (2013). *Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y El Crecimiento Empresarial*. Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:  
[www.proinversion.gob.pe/...LEY\\_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/...LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)
- Méndez, M. (2011). *La Gestión de Calidad Americana y Japonesa*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de: <https://maxmendez.net/noticias/la-gestion-de-calidad-americana-y-japonesa>
- Miyasato, F. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios, lavado de vehículos en el distrito de satipo, año 2016*” (tesis pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043982>
- Macero, R. (2013). *Gestión Administrativa y Empresarial*. Recuperado el 02 de septiembre del 2016 de: <http://gestionadministrativaiuta.blogspot.pe/>
- Meza, S (2014). *Estrategias de Reclutamiento y Selección de Personal*  
Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:  
<https://www.1ksoft.com/2014/05/12/estrategias-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- Nicuesa, M. (2014). *Proceso de selección de personal en pequeñas empresas*  
Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:  
<https://empresariados.com/proceso-de-seleccion-de-personal-en-pequenas-empresas/>

Pantigoso, P. (2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>

Primo, S. (2014). *Pymes: corazón económico de Italia (por Sebastiani*

*Primo, embajador)*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.capital.es/2014/09/01/las-pymes-son-el-gran-corazon-economico-de-italia-por-sebastiani-primo-embajador/>

Pantoja, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de huari, 2014*. (tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huari, Perú. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040227>

Quintero, M. (2014). *Sistema de gestión de calidad en las Pymes colombianas*.

Recuperado el 11 de septiembre del septiembre del 2016 de:

<http://unimilitar->

[dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf](https://dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf)

Rodriguez, D. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios de agencias tours turísticos, distrito de iquitos, año 2016*” (tesis pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú.

Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043548>

Richtery, S. (2013). *Dos modelos de innovación de los que aprender*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://spanish.peopledaily.com.cn/31619/8455519.html>

Roman, J. (2015). *Gestión de calidad en las pymes chilenas*.

Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>

Ramirez, W. (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*, Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

Sánchez, J. (2014). *Participación de las mypes en el PBI sigue en descenso*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://gestion.pe/economia/sni-necesario-mejorar-competitividad-y-productividad-mypes-2097330>

Suarez, M. (2011). *Funciones De La Gestión Empresarial*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

[http://senagempresarial.blogspot.pe/2011/05/funciones-de-la-gestion-empresarial\\_10.html](http://senagempresarial.blogspot.pe/2011/05/funciones-de-la-gestion-empresarial_10.html)

Triveño, G. (2012). *Produce capacitara a mypes en gestión de calidad de calidad empresarial*. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:  
<http://larepublica.pe/01-09-2012/produce-capacitara-mypes-en-gestion-de-calidad-empresarial>

Toledo, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*. (tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042672>

Vasquez, C. (2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*.

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Vigil, Y. (2014) *Perú: La tierra de las Mypes*. Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:  
<https://myslide.es/documents/tipos-de-mypes.html>

Vasquez, J. (2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Recuperado el 11 de Septiembre del 2016 de:

<http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Zula, J. (2016). *Pequeñas y medianas empresas hacia un nuevo modelo de gestión en la industria del catering en Ecuador.*

Recuperado el 11 de septiembre del 2016 de:

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/catering.html>

Zambrano, A. (2012). *Procesos de reclutamiento y selección de personal en el Perú.*

Recuperado el 02 de octubre del 2016 de:

<https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/procesos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-el-peru/>

**ANEXOS:**

**Anexo 1:**

**Cronograma de actividades**

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título	X														
hoja de firma de jurado y asesor	X														
Agradecimiento	X														
Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Índice de tablas y figuras			X												
I.- introducción			X												
II.- Revisión de literatura				X											
2.1.- Antecedentes					x	x									
2.2.- Bases teóricas							X	X							
2.3.- Marco teórico y conceptual									X						
III.- Hipótesis										X					
IV.- metodología										X					
4.1. Diseño y operación de la variable										x					
4.2. Población y muestra										X					
4.3. Definición y operacionalización de la variable										X					
4.4. Técnica e instrumento										X					
4.5. Plan de análisis										X					
4.6. Matriz de consistencia											X				
4.7. Principios éticos											X				
V.- resultados												X			
5.1. Resultados												x			
5.2. Análisis de resultado													x		
VI.- Conclusiones y recomendaciones														X	
Referencias bibliografías															X
Anexos															X

**Anexo 2:**

**Presupuesto:**

**Bienes**

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Resaltador	1	Unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
Libro	1	Unidad	S/. 25.00	S/. 25.00

**a) Servicios:**

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresión	40	Unidad	S/. 0.10	S/. 4.00
Pasajes	3	Unidad	S/. 1.50	S/. 6.00
Internet	30	Horas	S/. 1.00	S/. 30.00
Folder	2	Unidades	S/. 0.80	S/. 1.60

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciado por el estudiante.

**Anexo 3:****Cuadro de sondeo:**

N°	REPRESENTANTES	MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	UBICACIÓN
01	Navarro Pineda Camila	Totys salón & spa	Jr. Manuel Ruiz
02	Diaz Guzman Carla	Abanto	Jr. Manuel Ruiz
03	Aguilar Chauca Ana	Roma salón de belleza	Jr. Manuel Ruiz
04	Paredes Romero Daniel	Estética paredes	Jr. Manuel Ruiz
05	Cruzado Benavides Karen	Estética Karen	Jr. Manuel Ruiz
06	Solano Perez Humberto	Salón de belleza Humberto	Jr. Manuel Ruiz
07	Castillo Jacinto Marlene	Peluquería Perú	Jr. Manuel Ruiz
08	Ponte Ruiz Silvia	Salón y spa massimo	Jr. Manuel Ruiz
09	Rosales De la Cruz Maria	Spa Mary's	Jr. Manuel Ruiz
10	Leon Pelaez Laura	Spa susan	Jr. Manuel Ruiz
11	Rodriguez Salinas Juana	Peluquería juanita	Jr. Manuel Ruiz
12	Perez Lozano Manuela	Estética miranda	Jr. Manuel Ruiz

**Anexo 4:**

**Cuestionario:**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUALA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad en la Selección de Personal de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016”.

**A.- REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS**

**1.- Cargo que desempeña en la micro y pequeña empresa:**

- a) Dueño
- b) Representante

**2.- Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 30 – 50 años
- c) 50 años a más.

**3.- Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**4.- Estado civil:**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)
- e) Divorciado(a)

**5.- Grado de Instrucción:**

- a) Ninguna
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnica no universitaria
- e) Universitaria

**6.- Tiempo de experiencia en el cargo**

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 años a más

## **B.-REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

### **7.- Nivel de empresa**

- a) Micro empresa
- b) Pequeña empresa

### **8.- Objetivo de creación**

- a) Convicción
- b) Oportunidad
- c) Necesidad

### **9.- Tiempo de permanencia en el rubro**

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 años a más

### **10.- Número de Trabajadores:**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

### **C.- REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**11. ¿En su organización se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio?**

- a) Si
- b) No
- c) Casi siempre
- d) A veces
- e) Casi nunca

**12. ¿En qué materia se le capacita a sus empleados?**

- a) Peinados
- b) Tinturaciones
- c) Ondulaciones
- d) Laceados
- e) Otros

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

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿Cree que el empeño del trabajador contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si

- b) No
- c) Casi siempre
- d) A veces
- e) Casi nunca

**D.- REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

**15.- ¿En su organización, Existe un proceso de selección de personal?**

- a) Si
- b) No
- c) Casi siempre
- d) A veces
- e) Casi nunca

**16. ¿Qué medio utiliza para la selección de su personal?**

- a) Avisos
- b) Información Verbal
- c) Medio digital
- d) Otros
- e) Ninguno

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

- a) Experiencia laboral
- b) Estudios superiores
- c) Parentesco

d) Por recomendaciones

**18. ¿Qué tipos de pruebas aplica en la selección del personal?**

a) Entrevista personal

b) Pruebas de conocimiento

c) Pruebas psicológicas

d) Todas

e) Ninguna

**19.- ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?**

a) Si

b) No

c) A veces

**20.- ¿Considera Ud. que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?**

a) Si

b) No

c) A veces

**Anexo 5:**

**Hoja de tabulación:**

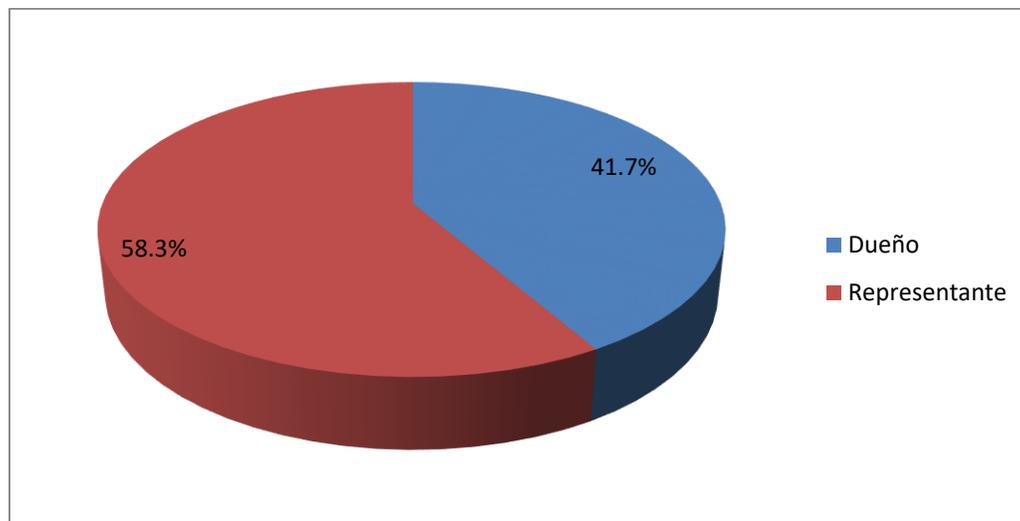
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
1.- Cargo que desempeña en la micro y pequeña empresa	Dueño		5	41,7
	Representante		7	58,3
	Total		12	100,0
2.- Edad	18-30		3	25,0
	31-50		8	66,7
	51 a más		1	8,3
	Total		12	100,0
3.- Genero	Masculino		2	16,7
	Femenino		10	83,3
	Total		12	100
4.- Estado Civil	Soltero		3	25,0
	Casado		7	58,3
	Conviviente		2	16,7
	Viudo	-	0	0,0
	Divorciado	-	0	0,0
	Total		12	100,0
5.- Grado de Instrucción	Ninguna	-	0	0,0
	Primaria	-	0	0,0
	Secundaria	-	0	0,0
	Técnico no universitario		6	50,0
	Universitario		6	50,0
	Total		12	100,0
6.- Tiempo de Experiencia en el Rubro	0 a 5 años		6	50,0
	5 a 10 años		4	33,3
	10 años a más		2	16,7
	Total		12	100,0
7.- Nivel de Empresa	Micro empresa		2	16,7
	Pequeña empresa		10	83,3
	Total		12	100,0
8.- Objetivo de Creación	Convicción		1	8,3
	Oportunidad		8	66,7
	Necesidad		3	25,0
	Total		12	100,0
9.- Tiempo de permanencia en el	0 a 5 años		8	66,7
	6 a 10 años		3	25,0

rubro	11 años a más Total	 	1 12	8,3 100,0
10.- Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores Total	         	6 5 1 12	50,0 41,7 8,3 100,0
11.- ¿En su organización se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio?	Si No Casi siempre A veces Casi nunca Total	 -     - 	10 0 1 1 0 12	83,4 0,0 8,3 8,3 0,0 100,0
12.- ¿En qué materia se le capacita a sus empleados?	Peinados Tinturaciones Ondulaciones Laceados Otros Total	   - -       	4 1 0 0 7 12	58,3 8,3 0,0 0,0 33,4 100,0
13.- ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación 360° Otros Total	       - - - 	6 6 0 0 0 12	50,0 50,0 0,0 0,0 0,0 100,0
14.- ¿Cree que el empeño del trabajador contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Si No Casi siempre A veces Casi nunca Total	 - - - - 	12 0 0 0 0 12	100,0 0,0 0,0 0,0 0,0 100,0
15.- ¿En su organización, existe un proceso de selección de personal?	Si No Casi siempre A veces Casi nunca Total	 -   - - 	11 0 1 0 0 12	91,7 0,0 8,3 0,0 0,0 100,0
16.- ¿Qué medio utiliza para la	Avisos Información verbal Medio digital	 - 	10 0 2	83,4 0,0 16,6

selección de personal?	Otros	-	0	0,0
	Ninguno	-	0	0,0
	Total		12	100,0
17.- ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?	Experiencia laboral		10	83,4
	Estudios superiores		1	8,3
	Parentesco	-	0	0,0
	Por recomendación		1	8,0
	Total		12	100,0
18.- ¿Qué tipo de pruebas aplica en la selección de personal?	Entrevista laboral		6	50,0
	Pruebas de conocimiento		3	25,0
	Pruebas psicológicas	-	0	0,0
	Todas		3	25,0
	Ningunas	-	0	0,0
	Total		12	100,0
19.- ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?	Si		8	66,7
	No	-	0	0,0
	A veces		4	33,3
	Total		12	100,0
20.- ¿Considera Ud. que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?	Si		12	100,0
	No	-	0	0,0
	A veces	-	0	0,0
	Total		12	100,0

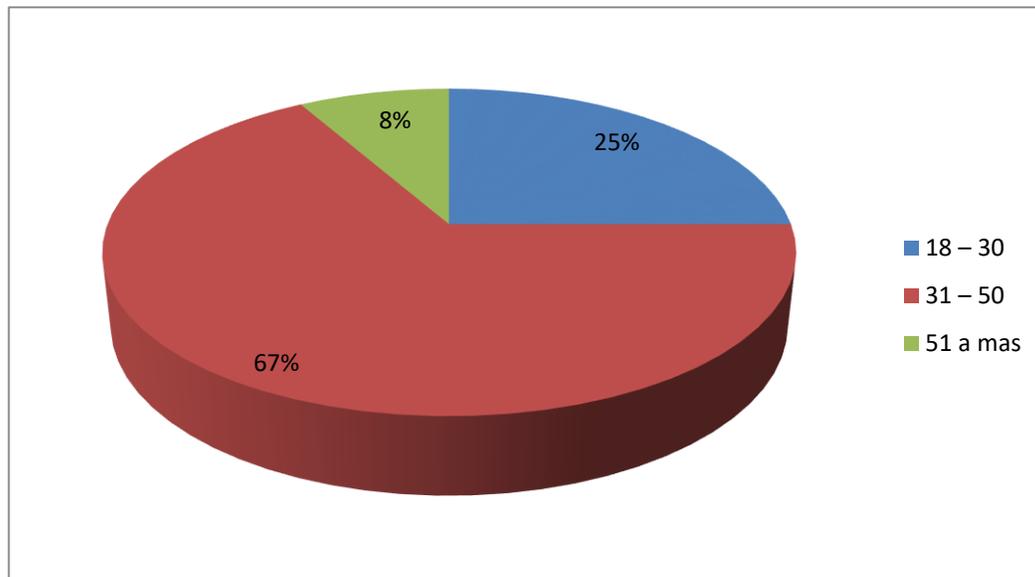
**Anexo 06:**

**FIGURAS**



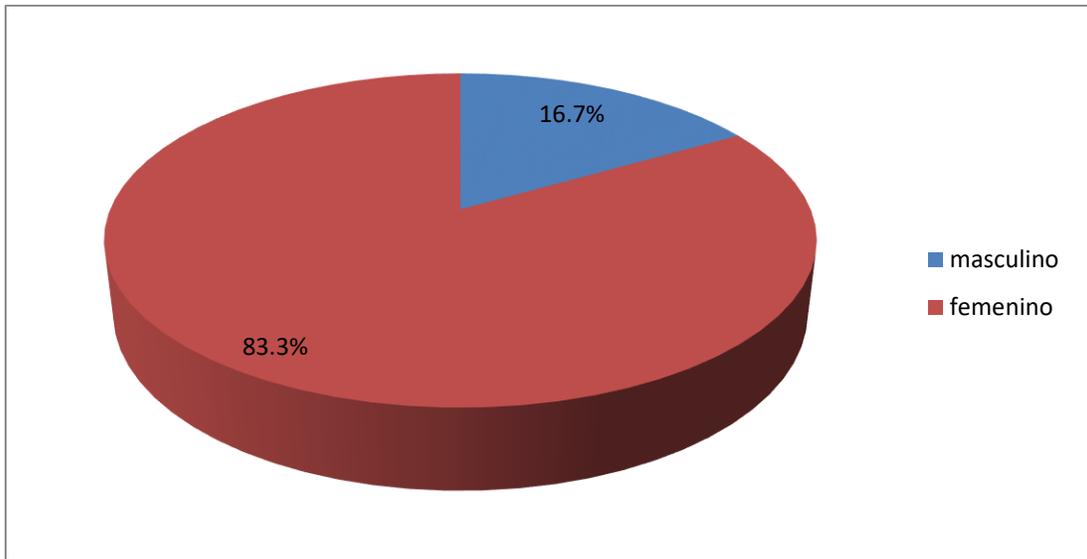
**Figura 1: Cargo que desempeña en la micro y pequeña empresa**

**Fuente tabla 01**



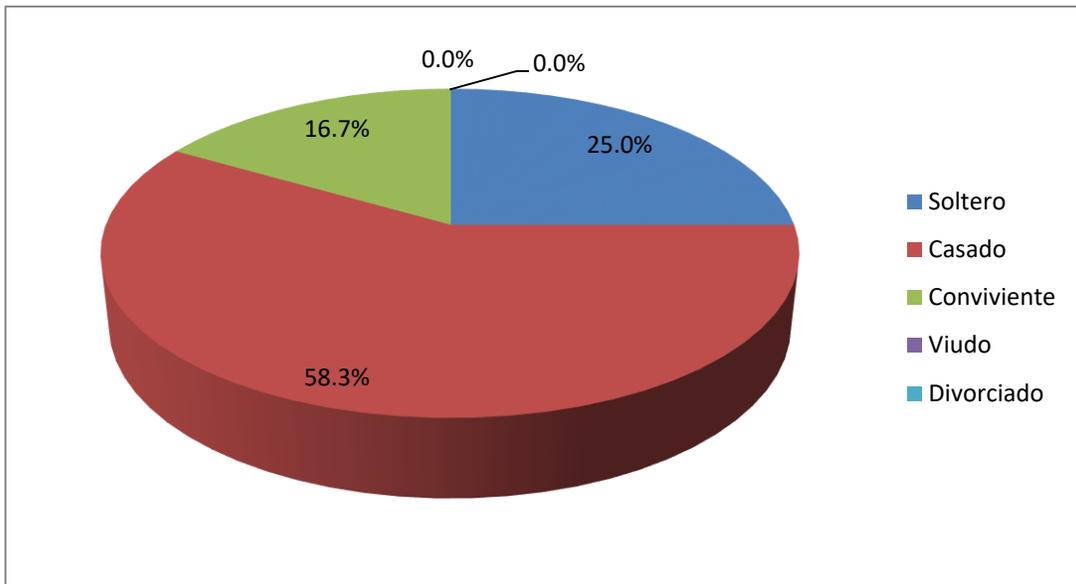
**Figura 2: Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

**Fuente: Tabla 01**



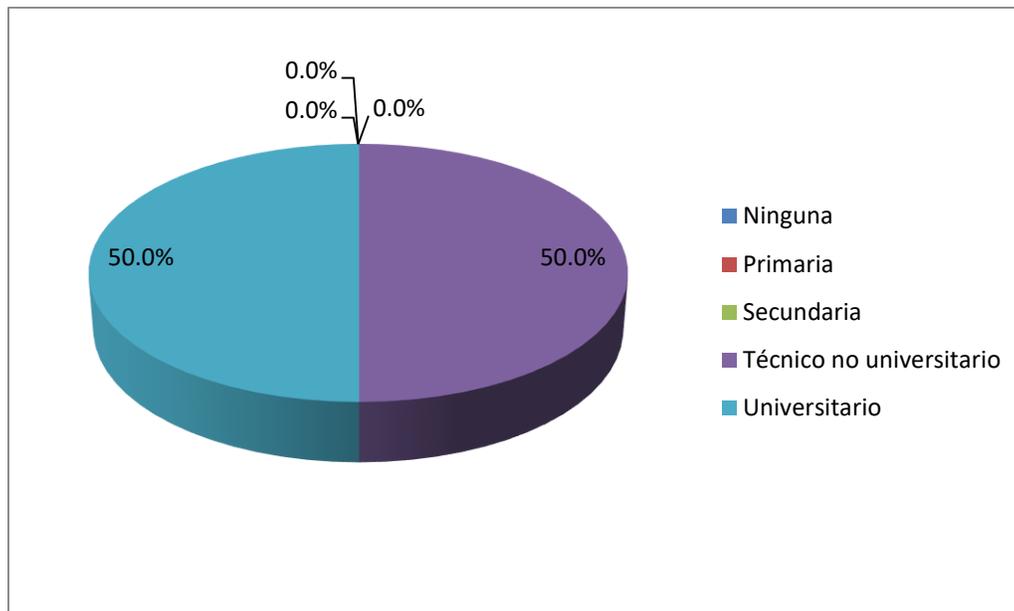
**Figura 3: Genero de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

**Fuente: Tabla 01**



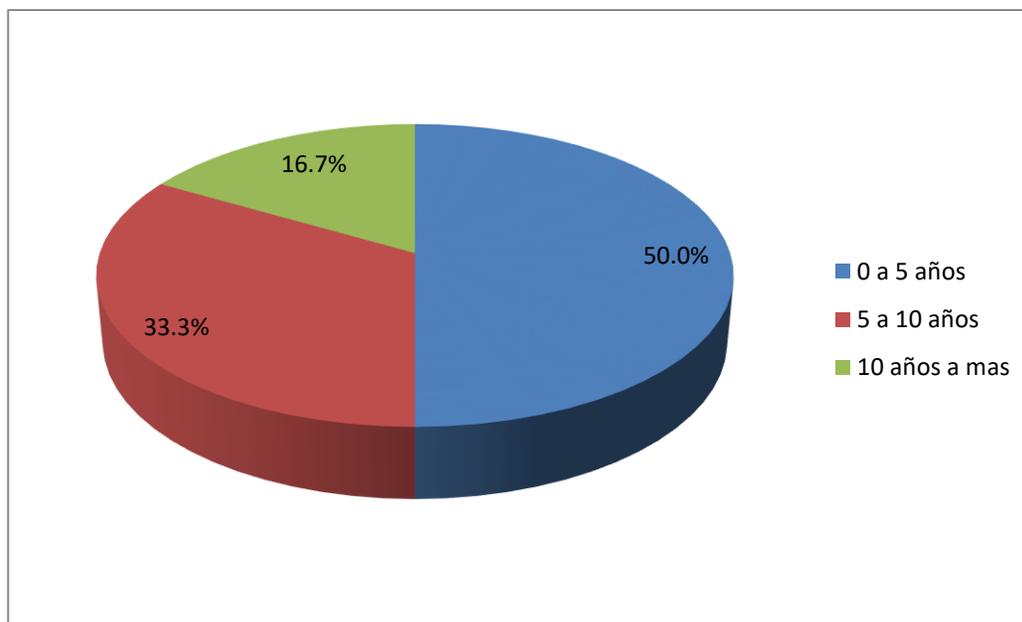
**Figura 4: Estado civil de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

**Fuente: Tabla 01**



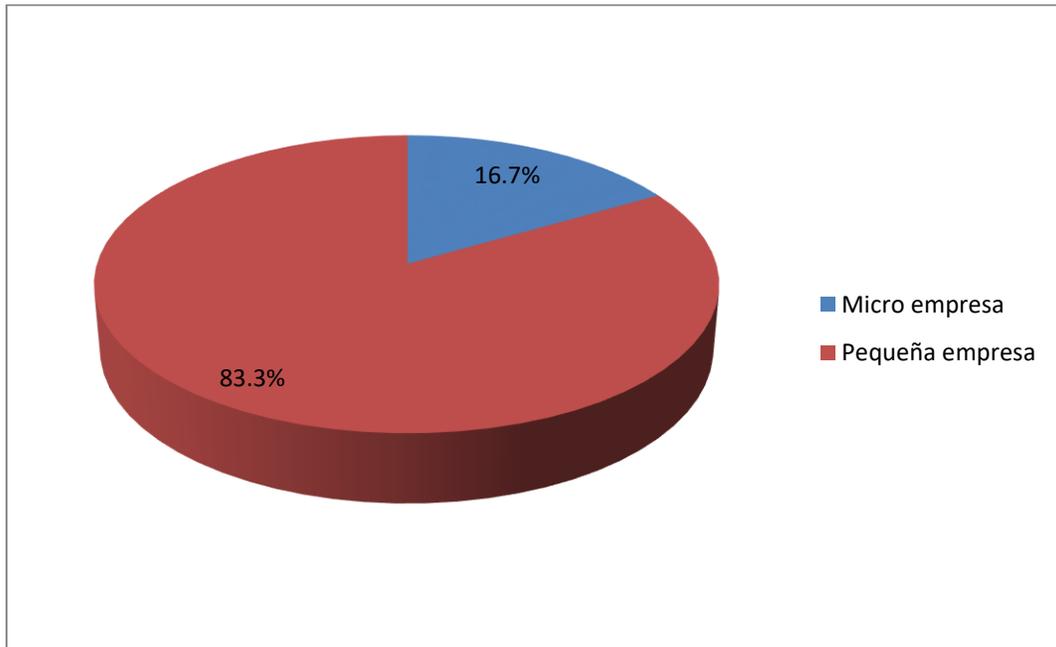
**Figura 5: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

**Fuente: Tabla 01**



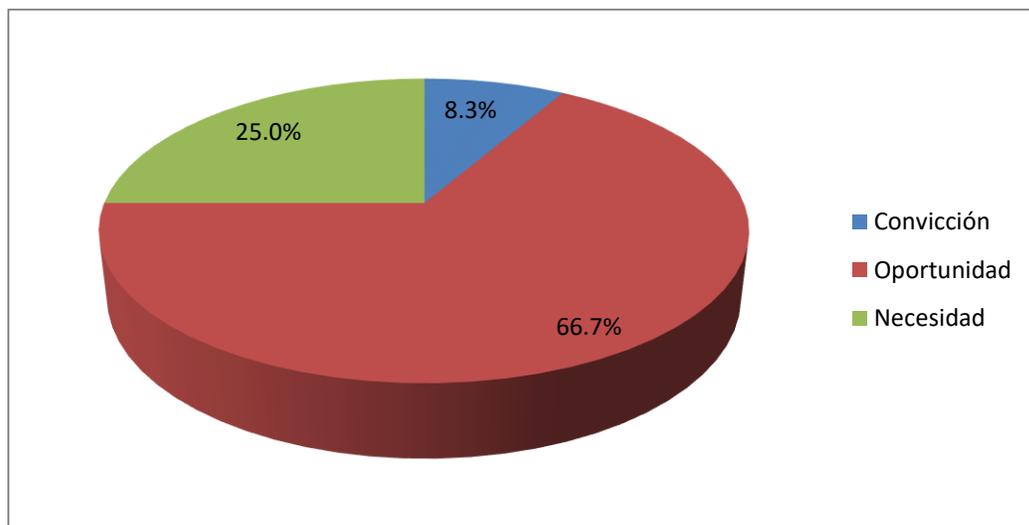
**Figura 6: Tiempo de experiencia en el rubro**

**Fuente: Tabla 01**



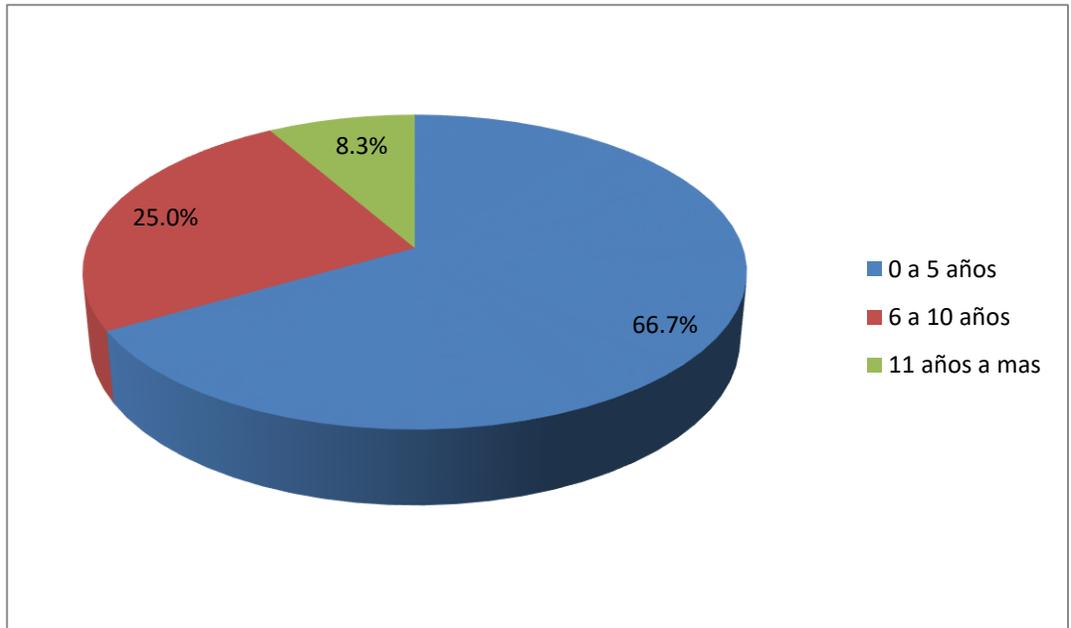
**Figura 7: Nivel de empresa**

**Fuente: Tabla 02**



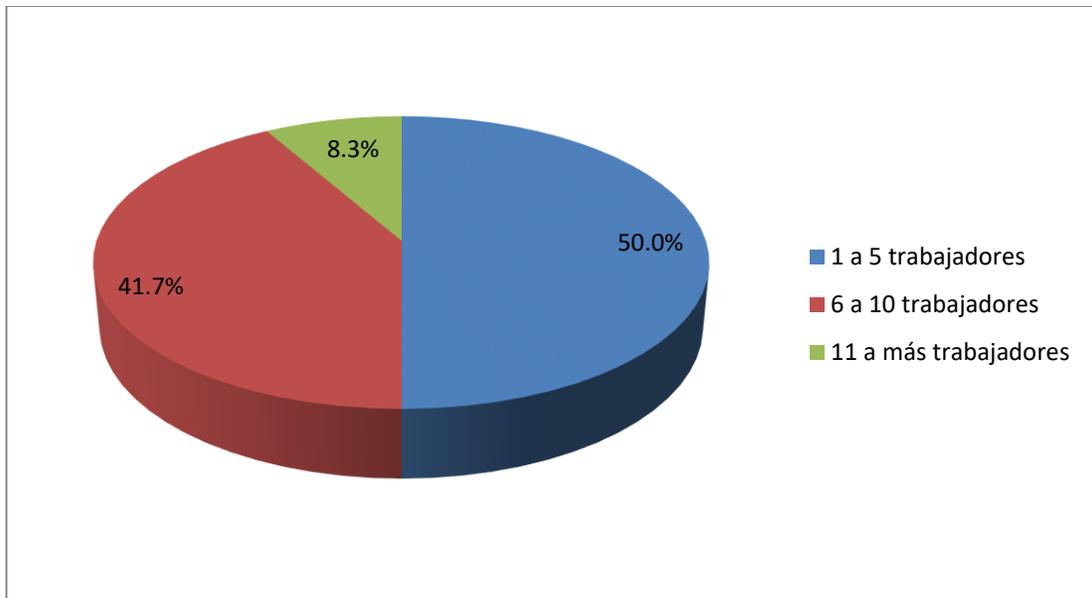
**Figura 8: Objetivo de creación**

**Fuente: Tabla 02**



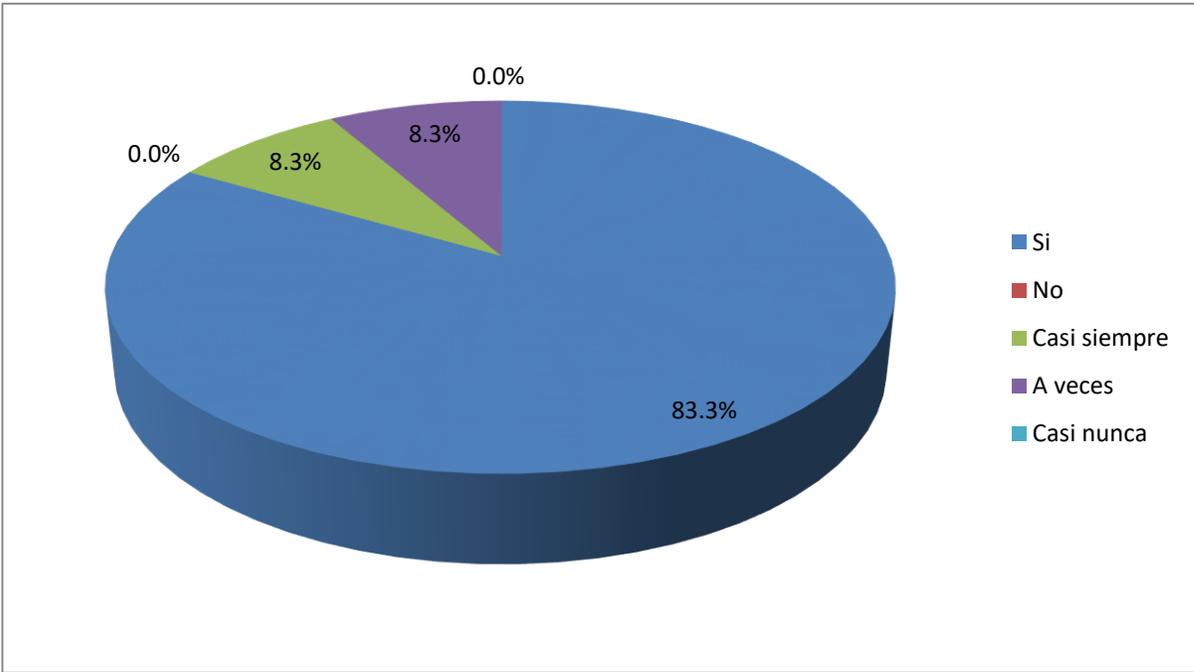
**Figura 9: Tiempo de permanencia en el rubro**

**Fuente: Tabla 02**



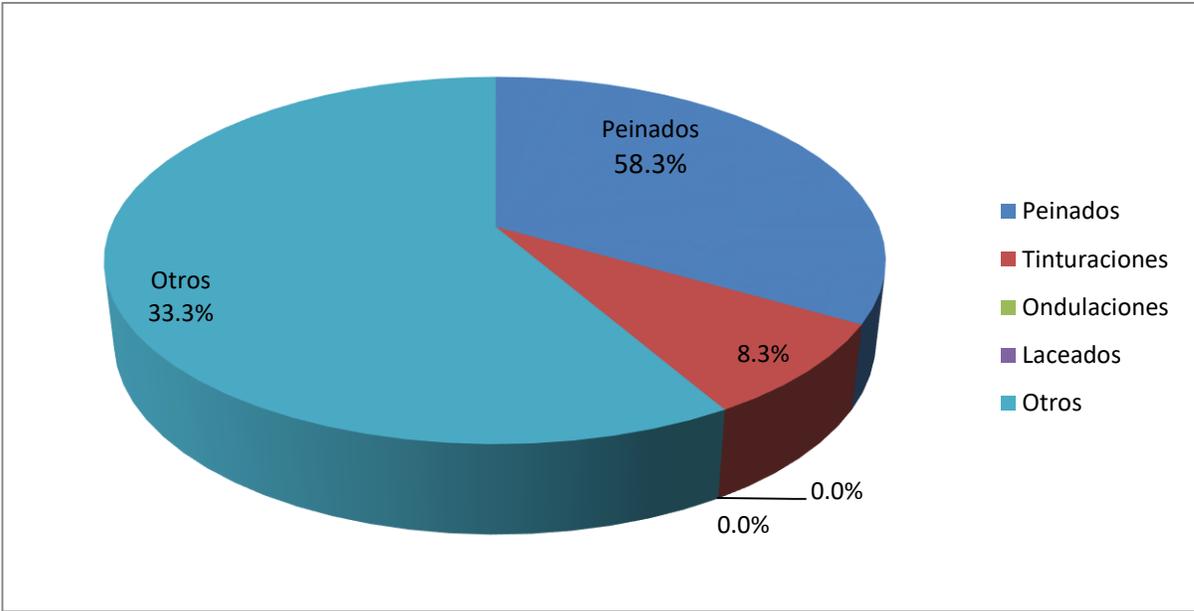
**Figura 10: Número de trabajadores**

**Fuente: Tabla 02**



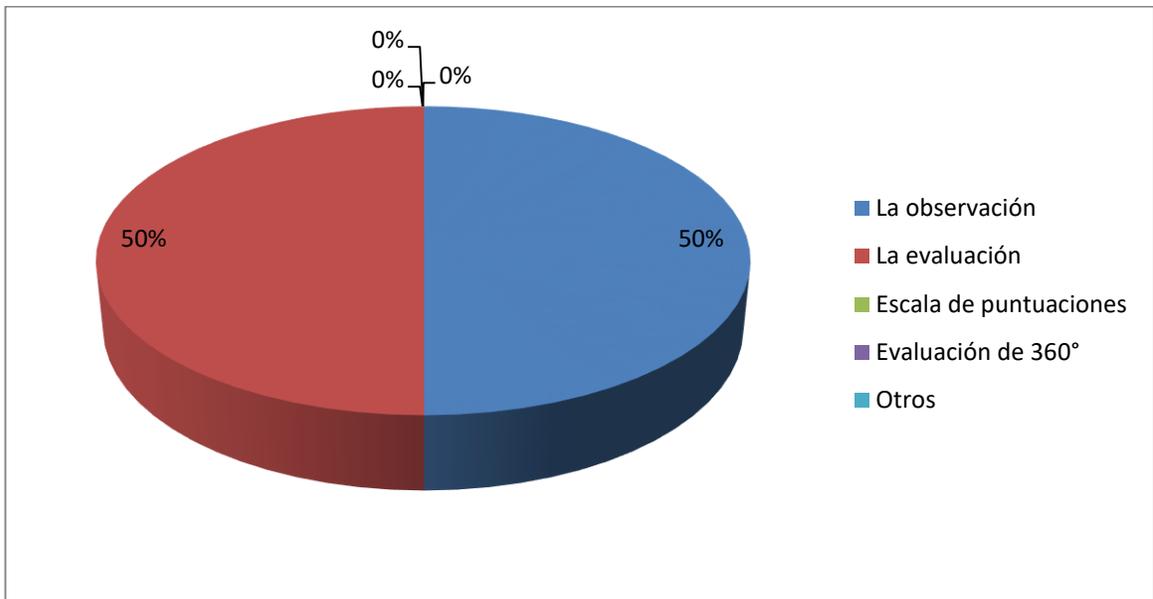
**Figura 11: Se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio.**

**Fuente: Tabla 03**



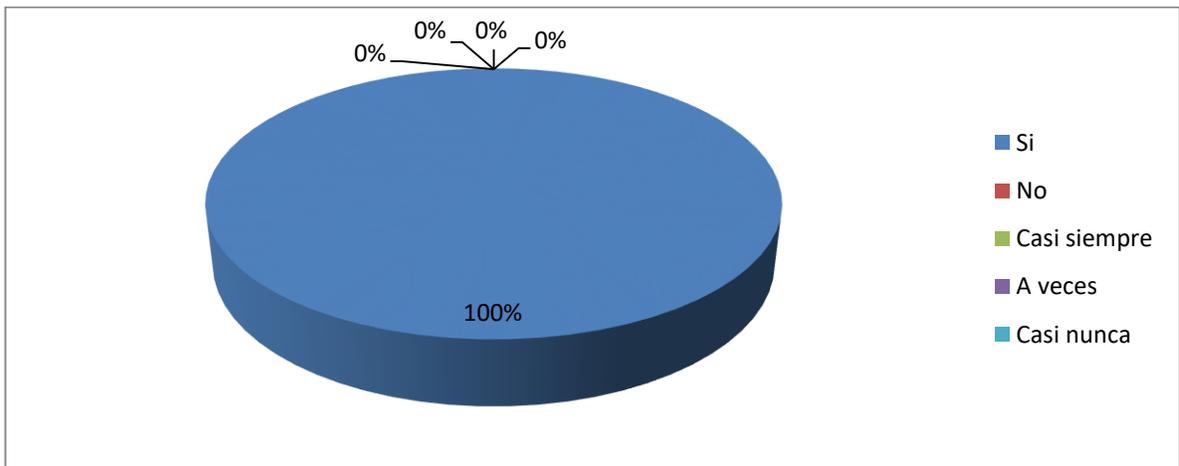
**Figura 12: Materia en la que se le capacita a sus empleados**

**Fuente: Tabla 03**



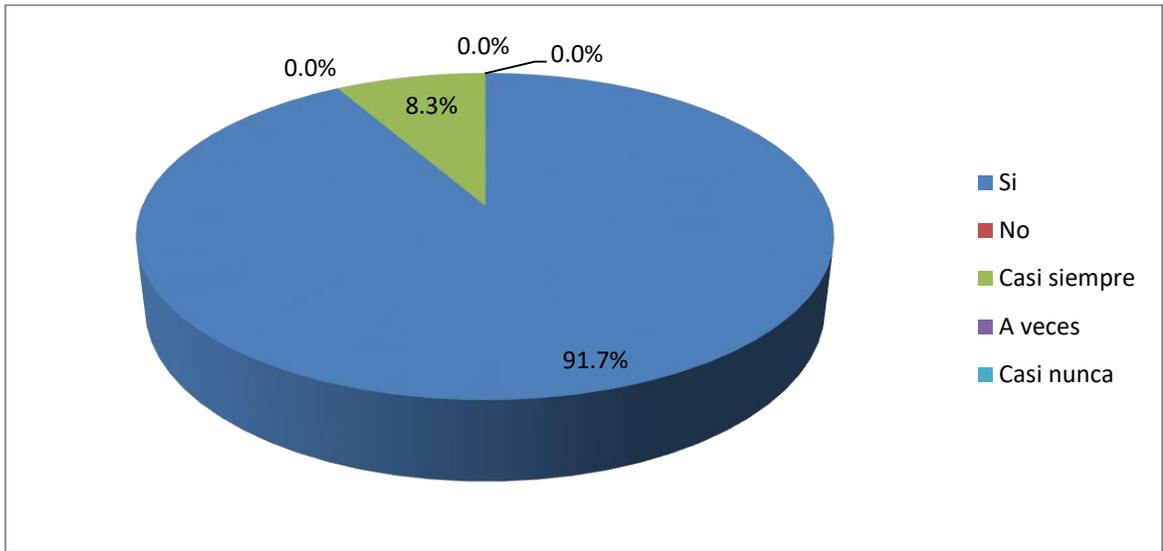
**Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal**

**Fuente: Tabla 03**



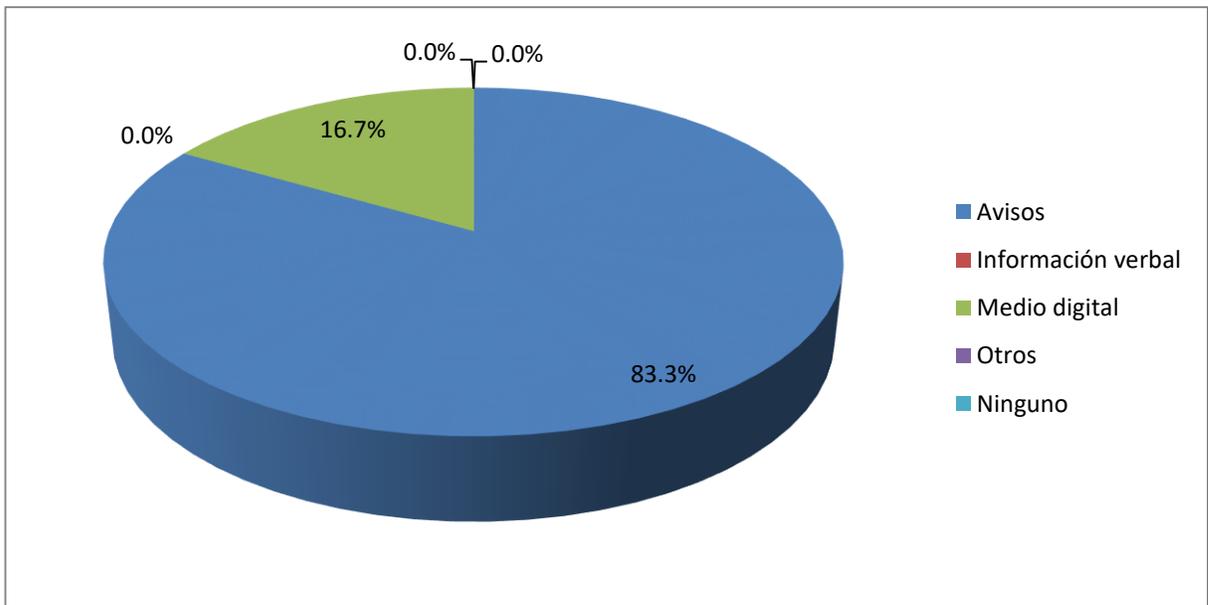
**Figura 14: El empeño del trabajador contribuye a la mejorar el rendimiento del negocio**

**Fuente: Tabla 03**



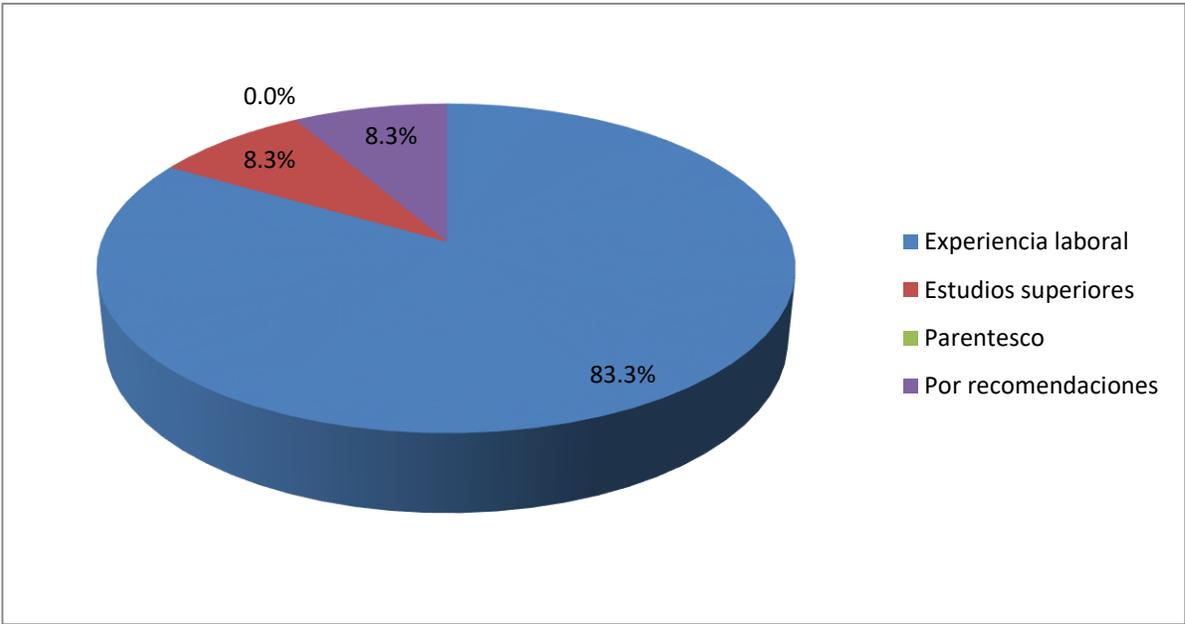
**Figura 15: En la organización hay un proceso de selección de personal.**

**Fuente: Tabla 03**



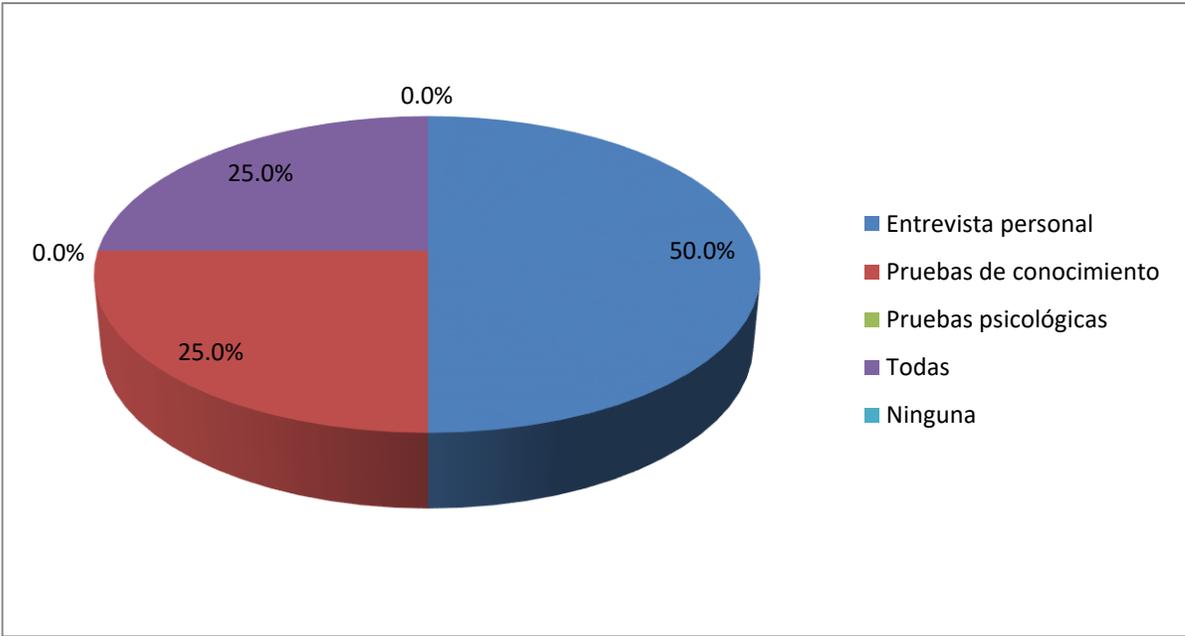
**Figura 16: Medio utilizado para la selección de personal**

**Fuente: Tabla 03**



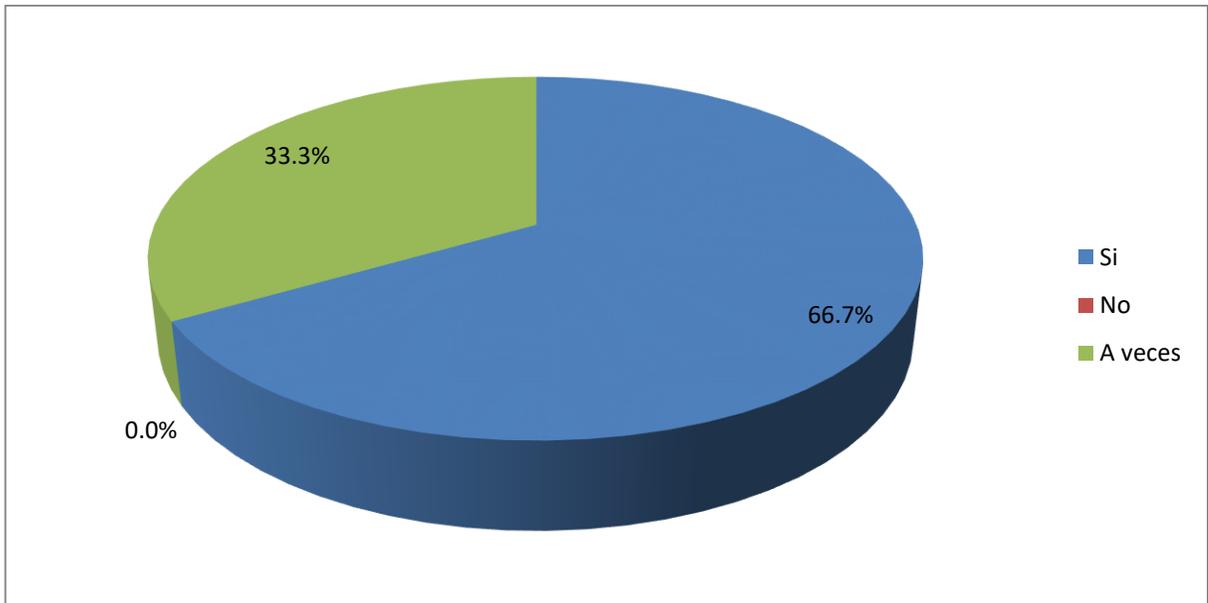
**Figura 17: Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal**

**Fuente: Tabla 03**



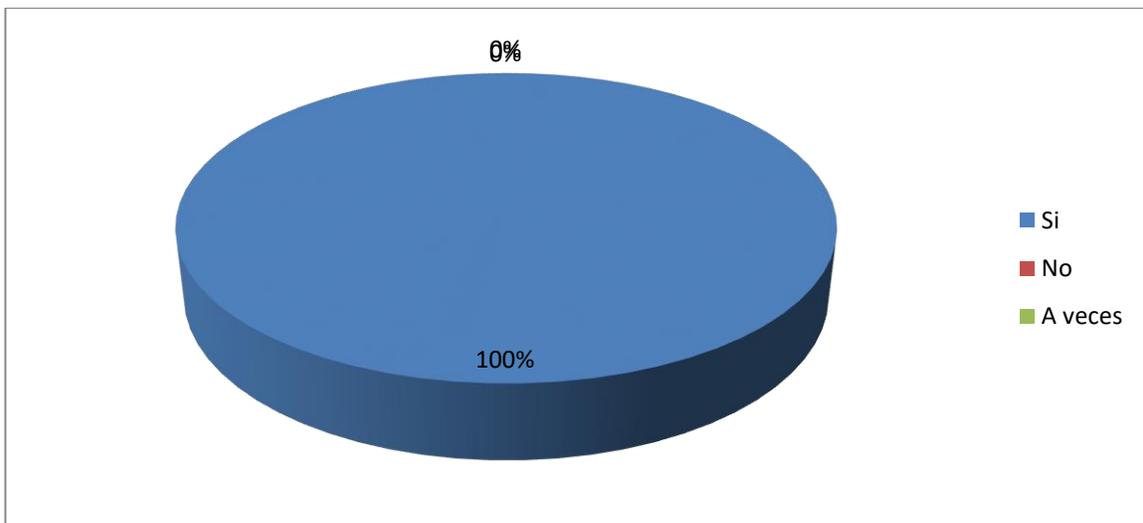
**Figura 18: Tipos de pruebas aplicadas en la selección de personal**

**Fuente: Tabla 03**



**Figura 19: El personal seleccionado desempeña sus labores según las expectativas del representante.**

**Fuente: Tabla 03**



**Figura 20: El personal permite a que la empresa sea eficiente y logre un posicionamiento en el mercado.**

**Fuente: Tabla 03**