



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL,
EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN
EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019**

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

AUTOR (A)

CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL

ORCID. 0000-0001-6006-2922

ASESOR

MGTR. HÉCTOR YVÁN PELÁEZ CAMACHO

CORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA – PERÚ

1. TITULO

“Gestión De Calidad En La Selección De Personal, En La Micro Y Pequeñas
Empresas Del Sector Servicio, Rubro Pollerías, Distrito De Castilla, en el AA. HH
Las Mercedes, Piura, 2019”

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Campos Palacios Corina Roxhibel

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

ASESOR

Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000 0002 5394 1037

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

3. HOJA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Vilela Vargas
Presidente

Mgtr. Iván Guzmán Castro
Miembro del Jurado

Lic. Maritza Chumacero Ancajima
Miembro del Jurado

Mgtr. Peláez Camacho, Héctor Yván
Asesor

4. AGRADECIMIENTO

Al señor que con su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación, por darme la fortaleza en este camino de la vida. Te doy gracias por mantener unidad mi familia

DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida y por creer en mí, por su apoyo incondicional, por su amor, comprensión en tiempos difíciles y su motivación constante como ayudarme a levantarme.

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título “Gestión de calidad en la selección de personal, en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019, que tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019”, para ello se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población esta conformada por 3MYPE, con una muestra de 68 clientes, 25 trabajadores y 4 propietarios lo cual se les aplico un cuestionario, mediante la técnica de encuesta, como instrumento de recolección de datos. Obteniendo los siguientes resultados que el 100% de los propietarios planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado, asimismo el 88% de clientes opinaron que los productos que brindan las pollerías satisfacen sus expectativas, el 100% propietarios utilizan el método de entrevista para la contratación de personal, el 56% de los trabajadores no se le es difícil integrarse con su entorno laboral. Finalmente se concluyó con respecto a con respecto a los elementos de la gestión de calidad se estableció que los trabajadores de la MYPE si cuentan con los recursos e implementos necesarios para lograr la calidad del servicio brindado, en relación a los principios de la gestión de calidad se analizó que en el principio del enfoque al cliente es primordial para la organización.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Selección de Personal y MYPES.

ABSTRACT

The present investigation that has as title “Quality management in the selection of personnel, in the micro and small companies of the service sector, chicken industry, District of Castilla, in the AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019, whose general objective is: To determine the main characteristics of quality management in the selection of personnel, in micro and small companies in the service sector, Pollerías District de Castilla, in the AA. HH Las Mercedes, Piura 2019 ”, for this the methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross-section was used, the population is made up of 3MYPE, with a sample of 68 clients, 25 workers and 4 owners, which is I apply a questionnaire to them, using the survey technique, as a data collection instrument. Obtaining the following results that 100% of the owners plan their goals to be achieved in a given time, likewise 88% of customers believed that the products offered by the poultry companies meet their expectations, 100% owners use the interview method for the recruitment, 56% of workers find it difficult to integrate with their work environment. Finally, it was concluded with respect to the elements of quality management, it was established that the MYPE workers do have the necessary resources and implements to achieve the quality of the service provided, in relation to the principles of quality management. It was analyzed that in the beginning the customer focus is essential for the organization.

Keywords: Quality Management, Personnel Selection, MYPE PALABRAS CLAVES mini

CONTENIDO

1. TITULO	II
2. EQUIPO DE TRABAJO	III
3. HOJA DE JURADO Y ASESOR	IV
4. AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
CONTENIDO	VIII
CONTENIDO DE TABLAS	X
CONTENIDO DE FIGURAS	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
2.1 Antecedentes	10
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	10
2.1.2 Variable Selección de Personal.....	18
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	26
2.1.2. Gestión de Calidad	27

2.2.2 Selección de Personal.....	30
III. HIPOTESIS	35
IV. Metodología.....	35
4.1. Tipo de Investigación.....	35
4.2. Nivel de Investigación	36
4.3. Diseño de Investigación	36
4.4. Población y Muestra.....	37
4.5. Definición y Operacionalización de variables e indicadores	40
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
4.7. Plan de Análisis.....	43
4.8. Matriz de consistencia.....	45
4.9. principios Éticos.....	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1 Resultados	48
5.1.1. Variable de Gestión de calidad	49
5.1.2. Variable de Selección de Personal	68
5.2 Análisis de Resultados	78
5.2.1. Variable de Gestión de calidad	78
5.2.2. Variable de Selección de Personal	90
VI. CONCLUSIONES	97
Bibliografía	99

ANEXOS	106
--------------	-----

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?.....	49
Tabla 2. ¿La MYPE es una empresa formal?	49
Tabla 3. ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	50
Tabla 4. ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?.....	52
Tabla 5. ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?....	53
Tabla 6. ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	54
Tabla 7. ¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?.....	55
Tabla 8 ¿El producto satisface sus expectativas?	56
Tabla 9. ¿La organización le brinda un buen trato?.....	57
Tabla 10. ¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?	58
Tabla 11. ¿El precio del producto se adecua a su economía?.....	59
Tabla 12. ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?.....	60
Tabla 13. ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	61
Tabla 14. ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	62
Tabla 15 ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	63
Tabla 16. ¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?.....	64

Tabla 17. ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?.....	65
Tabla 18. ¿Sus decisiones de contrato de personal siempre son de acuerdo con el perfil buscado?.....	66
Tabla 19. ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?.....	67
Tabla 20 ¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?.....	68
Tabla 21. ¿Usted realiza el método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?.....	69
Tabla 22. ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?.....	70
Tabla 23 ¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?.....	71
Tabla 24 ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?.....	72
Tabla 25. ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?	73
Tabla 26 ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?	74
Tabla 27. ¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	75
Tabla 28 ¿Se le es difícil usted integrarse con su entorno laboral?	76
Tabla 29. ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?.....	77

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?.....	49
Figura 2. ¿La MYPE es una empresa formal?	50
Figura 3. ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	51
Figura 4. ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?.....	52
Figura 5. ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto o manipularlo?	53
Figura 6. ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	54
Figura 7. ¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?..	55
Figura 8. ¿El producto satisface sus expectativas?	56
Figura 9. ¿La organización le brinda un buen trato?.....	57
Figura 10. ¿cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?	58
Figura 11. ¿El precio del producto se adecua a su economía?.....	59
Figura 12. ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?.....	60
Figura 13. ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	61
Figura 14. ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	62
Figura 15. ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	63
Figura 16. ¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	64
Figura 17. ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	65
Figura 18. ¿Sus decisiones de contrato de personal se basa siempre en el perfil buscado?..	66

Figura 19. ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?	67
Figura 20. ¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?.....	68
Figura 21. ¿Usted realiza el método prueba de selección sea de manera escrita u oral?	69
Figura 22. ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?.....	70
Figura 23. ¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?	71
Figura 24. ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?.....	72
Figura 25. ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?.....	73
Figura 26. ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?	74
Figura 27. ¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	75
Figura 28. ¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral?	76
Figura 29. ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?.....	77

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de la MYPE	38
Cuadro 2: Fuente de Información.....	39
Cuadro 3: Características Demográficas.....	48

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada, “Gestión de calidad en la selección de personal, en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019”. Responde a la línea de investigación Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas (MYPES) y que se basa en el desarrollo administrativo de la escuela de administración por lo que la investigación a nivel internacional nos orienta a generar una visión exacta de lo que es la gestión de calidad y la selección de personal de manera regional y nacional.

En América latina y el caribe las micro y pequeña y medianas empresas (MIPYME) son los agentes económicos con la mayor capacidad para crear empleo. Pero sin embargo, estas presentan bajos nivel de productividad y una muy elevada informalidad, las cuales no les permiten seguir creciendo. En los países Perú, Chile, Colombia, México, Argentina y Brasil (miembros de la Alianza del Pacífico – AP), las MYPES concentran la mayor parte del número de MYPES, particularmente, las microempresas representan el 92,1% seguidas de lejos por las pequeñas empresas 7%, medianas 1,1 % y grandes 0,4%, es importante recalcar que los países que contienen los más niveles bajos de informalidad son los países europeos. (Pérez, 2019)

COEPES (2015), Las pymes en México constituyen el 97% del total de las empresas, generadoras de puestos de trabajo del 79% de la población y generan ingresos equivalentes al 23% del producto bruto interno (PBI), pero a pesar de ser una gran fuente de trabajo y que además pasa a ser parte fundamental de la economía del país, las pymes no cuentan con muchos de los recursos necesarios para que se

puedan desarrollar de una manera plena y existente en un país donde los grandes problemas afecta a gran medida. Entre sus problemáticas de las pequeñas y medianas empresas se pueda resaltar que sus inversiones para la infraestructura, tecnología, seguridad entre otras, respectivamente estacando su propio crecimiento.

Las micro y pequeñas empresas son el motor del Perú, a nivel nacional brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI, es por ello que su objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y servicios. (Alburquerque, 2019). Es por ello que se ha tomado la decisión de desarrollar la presente investigación con el fin de describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en las MYPES rubro pollerías del AA. HH Las Mercedes, Castilla, Piura.

En la actualidad las MYPE, representan un sector de vital importancia, en cuanto al desarrollo social y económico de nuestro país, además de ser también un sector de suma importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que estas microempresas representan un 95,9 % del total de establecimientos nacionales, siendo esta una gran fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, cabe señalar que el Perú es uno de los países con un alto índice de emprendimiento a nivel nacional. Según el **INEI (2017)** existen más de 2 millones 303 mil 662 empresas al cuarto Trimestre del año 2017, sin embargo, muchas de las micro y pequeñas empresas creadas, tienen problemas y obstáculos que les impide permanecer en el mercado, como es la correcta selección del personal.

Gutiérrez, A. & Pérez, F. (2018), menciona que las MYPES en los últimos años han llamado mucho la atención de muchos investigadores y académicos, debido

a su gran crecimiento, actualmente el Perú cuenta con 1,9 millones de MYPES formales que operan en el mercado peruano al 2017 este segmento empresarial representa el 99,5% del total de empresas formales en la economía peruana, el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana de las cuales el 87,6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca), la creación de esta MYPES generan alrededor del 60% de la PEA ocupada, considerándose como la fuente generadora del empleo.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2017), En el Perú las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú de forma que las microempresas representan el 99% y las grandes empresas solo el 1%, permitiendo así mejorar la producción de bienes y servicios, con el objetivo de contribuir notablemente el crecimiento del PBI, además de generar muchas fuentes de trabajo, pero que uno de sus problemas más comunes que presentan la mayoría de emprendedores es el no saber gestionar de manera eficiente la contratación del personal, debido al presupuesto ajustado que manejan el cual los limita a la contratación de un especialistas para el procesos de reclutamiento dentro de la organización, y además lo considera como un gasto innecesario, siendo así que el mismo propietario asume el rol.

Las empresas del sector pollerías son un servicio que en los últimos años ha recibido una gran acogida, esto gracias al boom gastronómico que el Perú está atravesando que se ve reflejado en las distintas ferias y concursos internacionales donde diversos platos peruanos como el pollo a la brasa han sido premiados, permitiendo así que se reconozca al Perú como unos de los destinos culinarios del

mundo.

El panorama actual en las MYPES de Piura, una región de emprendedores, donde el sector de servicio, es uno de los más establecidos en el mercado, un claro ejemplo de ello es el rubro de Pollerías, estas micro y pequeñas empresas, cuentan con un principal problema que afecta a sus negocios que es la falta de gestión en la calidad en proceso de selección de personal, como un buen control de la mano de obra dentro de una organización implica que el personal reclutado, tal vez no cumplan con los requisitos mínimos para el puesto a ocupar y que consigo traiga deficiencias en la productividad y rentabilidad del negocio y ya con consecuencias mayores esta puede llegar a desaparecer en un corto tiempo desde su creación. (Silupú, 2015)

Para poder brindar una información ordenada sobre el entorno interno de la empresa se ha decidido utilizar la cadena de valor (García, 2016) es un herramienta de la cual permite identificar y analizar actividades con una importancia estratégica a la hora de obtener alguna ventaja competitiva, además permite a los investigadores poder brindar un análisis de todos los procesos y los elementos que se dan dentro de una organización.

Empezando con la cadena de valor tenemos las actividades primaria en este caso, la logística interna , al cual se refiere al manejo de la materia prima de la empresa, en este caso ya que estas empresas investigadas se dedican al rubro pollerías, la materia prima con la que trabajan son especies como la carne (pollo), tubérculos (papa), vegetales, entre otros alimentos que se puedan utilizar ara la preparación del pollo a la brasa y sus diversos platillos que ofrecen las MYPES, esta materia es adquirida día a día ya que es necesario que los productos se encuentre frescos y en buen estado, además la materias primas que se puedan se almacenar y dejan congelar en el

congelador que cuenta cada una de las MYPES.

Las operaciones que se desarrollan dentro de las MYPES son las mismas que se hacen con las materias primas, en el caso de las pollerías, los ingredientes son preparados con sumo cuidado y la higiene correspondiente por las personas especializadas y encargadas del proceso, con el fin de poder obtener el mejor resultado posible, dependiendo de el platillo solicitado (pollo a la brasa, salchipollo, mostrito, etc.)

La logística externa, es la utilización del producto final es decir si este es almacenado o directamente entregado al cliente, en el caso de las 4 MYPES el producto final son los platillos que es directamente entregado al consumidor ya este debe contar con un tiempo de entrega rápida y evitar el malestar de los clientes, este platillo es entregado de los mozos quien son los que tiene el contacto directo con el cliente.

El marketing y las ventas, en el caso de estas 4 MYPES utilizan diversos medios para poder llegar y atraer al cliente a sus locales y poder mostrarles cuales son los productos a ofrecer, las MYPES investigadas coinciden en contar un fichero de gran tamaño con el nombre del local, además de utilizar un panel con los productos que ofrecen, además de utilizar las redes sociales (Facebook) el cual cuentan con una página.

En las actividades secundarias tenemos la infraestructura la cual las 2 MYPES, cuentan con un amplio espacio el cual contienen una temática decorativa de cuadros con los diferentes platillos y además cuenta con adornos como macetas plantas y un lugar amplio para un aforo de más de 30 personas, además la cocina cuenta con amplio espacio para que se puedan desplazar sin ningún inconveniente. Por otro lado, tenemos 2 MYPES cuenta con un local pequeño que los antes mencionados, sin embargo, cuenta con una cocina amplia donde cuentan con lo necesario para la elaboración de

los platillos.

La gestión de recursos humanos dentro de la estas organizaciones se da de 2 formas, la primera mediante recomendaciones de los mismos miembros de la organización con los trabajadores, asegurando así de esta manera que una persona dentro del local conoce al futuro colaborador y la otra forma es pegar afiches y anunciar a través de su página en Facebook donde se especifican los requerimientos que deben seguir para poder presentar y desempeñar el puesto.

En el desarrollo de la tecnología e investigación, en el caso de las MYPES la única investigación que se realiza es la de nuevas recetas y nuevas ideas de presentación de los platillos, además de contar con refrigeradoras y congeladoras para poder mantener en buen estado las materias primas, y contar con un POS para la venta mediante tarjeta.

Las compras en las 4 MYPES se dan en los súper mercados mayoristas, y distribuidores de algunas empresas que les brindan bebidas, el cual lo encuentran rentable ya que están son entregadas al local.

Para poder brindar un análisis del entorno externo se presenta el PESTEL el cual según el autor (Guayacan, 2016) es un análisis muy complejo el cual nos permite ver el cual es el entorno en general en las empresas se están desarrollando.

En el entorno político actualmente nuestro país se encuentra en un estado conflictivos, donde que cierta parte del poder ejecutivo, no soluciona los problemas de la formalidad para estas pequeñas empresas, el cual a las MYPES investigadas no les llega a afectar ya que estas se encuentran formalizadas.

En el entorno económico el país se encuentra no se encuentra estable debido a la pandemia que ha llegado a afectar a muchos emprendedores los cuales han optado

por cerrar ya que no han generado las suficientes ganancias para poder subsistir y seguir brindando el servicio, para las mypes investigadas han sabido sobrellevar la situación y actualmente se encuentran aún en pie de lucha por seguir brindando el servicio

El entorno socio cultural de país fomenta la globalización y la unión de culturas lo cual es altamente favorable para los restaurantes ya que esto permitirá que diversas personas ya sean del país o extranjeras busquen poder tener la experiencia de consumir un platillo típico de un lugar el cual están visitando, y dependiendo de esto estas personas podrán incentivar a venir a nuevas personas.

En el ámbito tecnológico nos encontramos en una era donde el ser humano busca optimizar la tecnología al máximo de sus capacidades ya que esto le podrá facilitar diversas actividades a las cuales se está acostumbrado por esta razón es necesario que las organizaciones cuenten con el conocimiento de diversas técnicas tecnológicas para poder desenvolverse.

En el ámbito ecológico el mundo está buscando crear una conciencia ambiental en las personas por esta razón es importante que la MYPE cuenten con esta cultura ya que será necesaria para poder mantener su lugar en el mercado, las MYPES investigadas cuentan con una cultura de concentración ambiental ya que buscan reducir al máximo el uso de plástico, ya sea como bolsas o pajillas para tomar las bebidas, no suelen ser brindadas a no ser que se estrictamente necesario su utilización.

Respecto al entorno legal en la actualidad el Perú está en una etapa donde busca reducir en lo posible a aquellas empresas que no están registradas, ya que es necesario que las empresas cuenten con todos los permisos y certificados para poder cumplir sus labores.

La importancia de la investigación de las variable Gestión de calidad en la selección del personal, surge a causas de las micro y pequeñas empresas que no

cuentan con los recursos disponibles para un buen reclutamiento de personal, además unos de los objetivos de la gestión de calidad en las organizaciones es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema operativo, en cuanto a la selección del personal su objetivo principal es la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno.

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y la selección de personal Para la presente investigación planteamos los siguientes objetivos a investigar, como objetivo principal: determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, ¿2019? Objetivos específicos, **a)** describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019; **b)** analizar los principios de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019; **c)** describir las fases de selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura - 2019. **d)** identificar los beneficios de una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

La presente investigación se justifica de manera:

TEÓRICA: Implica describir cuales son las brechas de conocimiento

que existen que la investigación buscará reducir (Alvarez, 2019). Representa un acontecimiento importante por la cual se tendrá que recaudar la información para ser analizada y saber cómo las MYPE están aportando en el ámbito social, económico y político, y poder llegar a ofrecer un aporte científico a la comunidad.

PRACTICA: Con la finalidad de obtener el título profesional de bachiller en la carrera de Administración, según lo requerido por SUNED y la ley universitaria 30220, artículo 45. Es importante recalcar que la presente investigación se desarrollara de manera eficiente para la mejora en la gestión de calidad y selección de personal de las MYPES rubro pollerías del Distrito de Catilla en el AA. HH La Mercedes, Piura.

METODOLÓGICA: Implica describir la razón de utilizar la metodología planteada, además es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología, asimismo la investigación debe seguir un orden, el cual deberá de ser establecido por la identidad que lo supervise, regule y controle (Alvarez, 2019). La investigación se realizará a través de la metodología descriptiva, la cual permitirá diseñar un cuestionario para el recojo de información y finalmente determinar el tamaño de población y muestra.

SOCIAL: (Alvarez, 2019) la investigación científica significa un aporte social donde realice, y deba contar con un fin de aportar y brindar un apoyo a la sociedad, además esta no brinda datos negativos sobre el público que se le investiga, debe ser objetivo y guía hacia la necesidad que se desea satisfacer.

PROFESIONAL: Una investigación que presenta a la comunidad científica debe ser realizada por alguien que cuente con las habilidades de redacción y análisis y de recolección de datos, además la presente investigación ha sido

desarrollada a través de diversas técnicas de investigación y análisis para poder brindar una información clara y precisa. (Hernández, 2015)

La metodología propuesta para el desarrollo de la investigación

La investigación se delimita de la siguiente manera:

- Temática: Variable gestión de calidad y selección de personal
- Psicográficas: MYPE del rubro pollerías
- Geográfica: AA. HH “Las Mercedes”, Castilla, Piura
- Temporal: 2019

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Toyo, (2015) Elaboro una tesis denominada “*Gestión Del Departamento De Reclutamiento Y Selección De Recursos Humanos De La Universidad Experimental Francisco de Miranda del Estado Falcón*” el presente trabajo de grado tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control y seguimiento basado en indicadores para evaluar la “Gestión Del Departamento De Reclutamiento Y Selección De Recursos Humanos De La Universidad” de diseño no Experimental Francisco de Miranda del Estado Falcón, debido a las deficiencias encontradas, tales como la existencia de un débil sentido de planificación y control de gestión, notándose que prevalece por encima del seguimiento y la evaluación sistemática, la improvisación y las experiencias basadas en las pericias de los empleados de la dependencia. El tipo de investigación consistió en un proyecto factible con un diseño de campo no experimental, cuya metodología se basó en la aplicación de un cuestionario estructurado de 27 preguntas con respuestas dicotómicas con las opciones (SI NO) y

la aplicación de la técnica de grupo nominal para generar las áreas críticas del control interno evaluado. La unidad de análisis objeto de estudio estuvo constituida por 6 empleados administrativos del departamento en estudio. Entre las conclusiones más relevantes se tiene que en relación al diagnóstico de la situación administrativa actual del Departamento de Reclutamiento y Selección de la Dirección de Recursos Humanos, en la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda del Estado Falcón, se tiene que desde el punto de vista de planificación los aspectos referentes a la misión, visión, objetivos y procedimientos se encuentran debidamente documentados y articulados en dichos departamentos. Sólo existen debilidades en lo referentes al establecimiento de las metas de la organización”.

Burgos (2017) en su tesis de la Universidad Libre de Colombia presenta su investigación denominada “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante- bar ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*”. El tipo de la investigación es descriptivo nivel cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema”. Se concluye que la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando una visión a nivel general y específico del cumplimiento de los numerales de la norma.

Domínguez (2019) En su tesis titulada: *Gestión de calidad en atención al cliente*

y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018”. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, con una población maestra de 12 pollerías en la Avenida Sánchez Carrión en el Distrito de El Porvenir, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consta de 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 91.67 % son de género masculino, el 75% de encuestados tienen grado de instrucción superior no universitario, el 58.33 % tienen tiempo de permanencia en el rubro alrededor de 4 – 6 años, la mayoría de sus trabajadores son familiares con el 58.33 %, el 83.33 % manifestó que su objetivo de creación fue para generar ganancias, el 58.33 % considera que tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, 41.67 % usa la técnica de atención al cliente, El 75 % conoce el término atención al cliente. El 75 % considera el principal factor de calidad es la atención personalizada, finalmente el 75 % consideran su atención al cliente es buena. Finalmente se llega a la conclusión que, para las pymes en estudio, tienen poco conocimiento del término gestión de calidad, pero afirman que si conocen termino atención al cliente, Así mismo afirman que la atención que brindan es buena, y que han logrado una fidelización del cliente.

Valencia (2019) En su tesis titulada: *“características de la gestión de financiamiento, atención al cliente y formalización en la MYPE Pollería Pachax empresa del sector servicio, de la ciudad de Juliaca, año 2019”*, la investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptiva, se utilizó como instrumento de investigación multidimensional, el modelo SERVQUAL, que nos permitió encuestar a los clientes de la MYPE aplicando un cuestionario de 20 preguntas dirigidas al rubro de servicio, donde se consideró la experiencia vivencial de los clientes en las

instalaciones de la pollería, la atención específica del personal en el rubro de servicio, la comodidad de los mismos y la seguridad que brinda la pollería a los clientes, algunas de las preguntas planteadas dieron los siguientes resultados: El personal de la pollería tiene una apariencia limpia y agradable, satisfecho 80,00%, totalmente satisfecho 20,00%. En la pollería se muestra una atención muy personalizada, ni insatisfecho ni satisfecho 26,70%, satisfecho 46,70%, totalmente satisfecho 26,70%. El ambiente que existe en la pollería le hace sentir, como en casa: ni insatisfecho ni satisfecho 20,00%, satisfecho 53,30%, totalmente satisfecho 26,70%. La gestión de financiamiento se realizó con préstamos y capital propio de la propietaria, La formalización en nuestro País aún es demasiado burocrática, demasiados pasos para que las MYPES inicien operaciones en los diferentes rubros económicos estos son los requisitos de formalización: Creación de la organización como Entidad Legal, Inscripción en SUNAT, MINSA carnet de sanidad para sus trabajadores, Licencia municipal de operación.

Barreto (2018) El presente trabajo de investigación: “*Gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*”, tuvo como objetivo, describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal o transaccional y descriptivo. Para llevar a cabo el estudio se escogió una muestra conformada por 30 gerentes de los restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 49% de los gerentes encuestados manifestaron tener entre 41

a 59 años; el 69% de encuestados son varones; 42,9% cuentan con estudios superiores universitarios incompletos; asimismo 66% indica que siempre utilizan las políticas de calidad; 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado; 43% indican que a veces documentan el producto; 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto; 51 % casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente y 40% mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento. **Finalmente**, como conclusión los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos.

García (2018) En su tesis denominada la “*Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las MYPE del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018*”, tuvo como objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018. En su desarrollo la metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, el 60,0% está en el rango de 29 a 39 años; y en su mayoría son del género femenino (80,0%); el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción Profesional. Respecto a la Gestión de Calidad: existe un 40,0% de mypes que tiene de 1 a 3 años de presencia en el mercado; el 100% de las mypes cuenta de 1 a 4

colaboradores; sólo el 20,0% de las mypes se enfocan en la calidad, por ello cuenta con su misión y visión y cuenta con indicadores de monitoreo de gestión. Respecto al Liderazgo: los microempresarios indican que tienen un estilo de liderazgo definido, destacando que el 60,0% el transformador, 20,0% líder autocrático y democrático, respectivamente. El liderazgo ejercido por el microempresario promueve la confianza (60,0%) dentro de la organización; el 100.0% motiva el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de Capacitación (60,0%) y Frases Positivas (40,0%). Finalmente, en su mayoría (60,0%) los microempresarios se identifican como líderes que ejercen influencia sobre su organización.

Hernández (2015) En su tesis titulada: *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*, se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014, obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tiene una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES es de sexo femenino. El 53.33% de Galos gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tiene solo secundaria completa. El 66.67% de las MYPES encuestadas sí realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% de las MYPES encuestadas indica que no mantiene una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas sí está certificadas por la ISO 9001. El 75% indica que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican

que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5% de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 25% de los clientes encuestados indica que es el precio. El 50% de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. **Conclusiones:** La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos y cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio, ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplica la innovación tecnológica. Un 20% opta por una innovación social, lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

Flores (2016) En su tesis titulada: *“Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016”*, determinó la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016, y se obtuvo los siguientes resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 48 a 62 años. El 50% es de género femenino. El 75% tiene grado de instrucción superior técnico. El 100% de los encuestados no cuenta con un plan de marketing. El 75%, a veces sí, a veces

no, analiza el mercado permanente. El 50% casi siempre utiliza estrategias de ventas. El 50% utiliza los medios físicos como gigantografías. **Conclusiones.** La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016, está siendo dirigida por personas adultas de 48 a 62 años del género femenino, y tiene grado de instrucción superior técnica. La totalidad de las micro y pequeñas empresas en estudio no cuenta con un plan de marketing, y la mayoría a veces analizan el mercado, pero, si utilizan estrategias de ventas para poder atraer a los clientes a sus empresas, utiliza las gigantografías para dar a conocer las pollerías al público en general. Los representantes de las microempresas en estudio mencionan que no han diseñado un plan de marketing en un documento formal eso no quiere decir que no realizan marketing, porque sí lo hacen, dado que utilizan estrategias para vender y realizan publicidad a través de gigantografías para dar a conocer los productos, ubicación y horarios de atención de sus establecimientos.

Medina (2018) En su tesis titulada: *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura Año 2018, tuvo como objetivo Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice –Sechura, año 2018,* es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta, obteniendo así respecto a: gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, en cuanto a mejora continua: consideran importante en su totalidad la planeación para lograr los objetivos, por otro lado, respecto a atención al cliente: se destacó la importancia a través de la fidelización y

valoración de los clientes, y se identificó estrategias para mejorar el servicio, implementando canales de atención, comunicación, y satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo que se concluyó que, en los trabajadores, así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados.

2.1.2 Variable Selección de Personal

Medina (2017), la presente tesis titulada: “*La Selección De Personal Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Lo&Lo*” , tiene como objetivo investigar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de cobranzas “LO&LO”; que durante el último trimestre del año 2016 e inicios del 2017 presentó niveles sumamente bajos de práctica profesional, originado por factores como la insatisfacción del personal por el puesto o cargo al que han sido asignados como la escasa motivación recibida por los miembros administrativos de la compañía. Sujetos a lo descrito en el marco teórico, fundamentado en autores como Chiavenato y Martha Alles, el artículo describe los procesos de selección de personal desde la descripción de puestos en un perfil de cargo, como los métodos adecuados de reclutamiento de potenciales candidatos a ocupar la vacante y los instrumentos de evaluación que permitirán medir que tan capacitados se encuentran para ocupar dichos puestos. Se han analizado varias revistas y libros relacionados con los temas mencionados que sirvieron de base para la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas dirigidas a 50 personas que forman parte de la institución mediante la técnica de encuesta; los datos arrojados fueron posteriormente sistematizados y comprobados por el método de Chi Cuadrado que presentando un 95% de significancia y un margen de error del 5%, permitió

comprobar la hipótesis planteada en el trabajo investigativo que hace referencia a la incidencia que presenta la selección de personal en el desempeño laboral. Se concluye así que para elevar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal adecuado que asegure la contratación e inserción de nuevo personal capacitado para el cumplimiento óptimo de sus responsabilidades y reemplazar la insatisfacción de los trabajadores por métodos de motivación.

Abad (2016), el presente trabajo de investigación se denomina: *“Selección de Personal y su relación en el Rendimiento Laboral en Empresa Loupit S.A. de la ciudad de Guayaquil”* El recurso Humano es el factor más importante para lograr los objetivos en una Organización, por tal motivo es necesario que en una organización se realice un correcto proceso de selección de personal para saber con qué tipo de personas estaremos relacionándonos. Esta Investigación se realizó con la finalidad de fortalecer aquellos indicadores que perjudican el rendimiento de los trabajadores de Loupit S.A. en la Ciudad de Guayaquil, en donde la falencia existente es producto de una deficiente selección de personal y la integración de personas que no cumplen con el perfil requerido para ocupar los puestos establecidos lo cual ocasiona distorsión en el resto de los empleados al ejecutar sus tareas. Cabe mencionar que, en ciertas ocasiones, el Directivo de la Compañía por cubrir inmediatamente un puesto de trabajo o crear un nuevo puesto, contrataban cualquier tipo de personas viéndolo desde el punto de vista más bien económico; es decir, un recurso para generar sólo dinero y no como un potencial que podría aportar en el mejoramiento de la productividad de la Compañía. Se realizaron reuniones Interdepartamentales para conocer todas las inquietudes presentadas por los empleados de la compañía, adicional a esto se procedió a observar

las tareas realizadas de cada uno para verificar si aplican los procedimientos correctos establecidos por la empresa, se realizaron Encuestas y Cuestionario de Motivación y Satisfacción para saber en qué nivel se encuentran cada una de los trabajadores que forman parte de esta investigación. Esta Investigación podría resultar favorable para optimizar los procedimientos establecidos en la empresa, aplicando nuevas estrategias ya que actualmente la empresa ha estado implementando poco a poco los subsistemas de recursos humanos para poder dar lineamientos a todas las tareas ejecutadas en el proceso y así de esta manera poder lograr un nivel óptimo en el rendimiento de los trabajadores

Espinoza (2015) En su tesis titulada: *“Diseño De Reclutamiento, Selección E Inducción Por Competencias Para El Personal Administrativo De La Sede Quito Y Por Ende Para La Dirección Nacional Del Talento Humano”* la Universidad Politécnica Salesiana, institución de prestigio, orientada a la excelencia académica, debe contar con un equipo de trabajo calificado y competitivo, por ello el presente manual propone un diseño de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la Sede Quito y por ende para la dirección Nacional del Talento Humano”, considerando que uno de los más significativos subsistemas es la asunción de personal, por cuanto, es a través de estos procedimientos que la Institución asegura el ingreso de capital humano con las competencias y cualidades necesarias para llevar a la práctica el proyecto institucional Salesiano, el objetivo del presente manual es exponer cómo debe guiarse el profesional de talento humano en los procedimientos de reclutamiento, selección e inducción de personal administrativo, proporcionando la información necesaria para identificar, atraer y seleccionar a personas que por sus competencias, profesionalismo y calidad humana

merecen servir a la Comunidad Universitaria Salesiana. En el presente estudio se realizó el levantamiento de descriptivo de cargos del personal administrativo, basado en competencias institucionales por la IUS (Salesian Institutions of Higher Education), cuyo aporte servirá para la ejecución y mejora de los procesos de la gestión del talento humano, proporcionando la homologación de criterios y optimización de esfuerzos, el modelo se fundamenta en competencias, lo que proporcionará contar con profesionales para un servicio de excelencia en todos los niveles y promover la aplicación de mejores prácticas en la gestión del talento humano en la UPS.

Asensios (2016) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Selección De Personal En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Venta Al Por Menor De Productos Textiles Y Prendas De Vestir (Boutique) Del Distrito De Huaraz, Año 2016*. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo- cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña; de lo cual se obtuvo un resultado predominante que es: El 31,25% de gerentes encuestados del rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique), afirman que la gran mayoría de gerentes solo a veces efectúan pruebas de conocimiento. Situación que podría generar conflictos al no tomar importancia y desconocimiento de los beneficios que le va traer. Como principal conclusión se obtuvo que al no tener mayor preocupación en cuanto a las pruebas de conocimiento y no seguir con un proceso de selección de personal adecuado, puede ocasionar a contratar a un personal inadecuado e idóneo para la empresa. Finalmente se concluye que en las boutiques del

distrito de Huaraz no cuentan con una buena selección de personal para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir prenda alguna.

Hidalgo (2018) En su tesis titulada: *Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016*. Fue de diseño no experimental – transversal porque se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas y en un espacio de tiempo determinado. Para el recojo de información se utilizó una población muestra de 12 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la Gestión de Calidad y el proceso de selección de personal: El 66,7% desconoce el significado de Gestión de Calidad debido a que lo relacionan con la calidad del producto. El 75% no cuenta con un perfil del empleado porque solo se basan en los aspectos necesarios que se necesita para determinado puesto. Se concluyó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, consideran que para ser más eficientes y puedan lograr un posicionamiento en el mercado deben elegir un buen personal. y la mayoría absoluta desconoce acerca de las técnicas modernas de Gestión de Calidad que pueda aplicar a su negocio.

Pereyra (2018) En su tesis de investigación tiene como objetivo general, determinar las principales características de la *Gestión de calidad en la selección del*

personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a la que se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: EL 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. El 58,3% es de género masculino. El 100% tiene grado de instrucción no universitario. El 88.3% tiene como objetivo subsistir en su negocio. El 88.3% manifiesta que aplica el Benchmarking. El 91.7% manifiesta que la principal dificultad para implementar la gestión es el aprendizaje lento. El 8.3% utiliza la técnica de la Observación. El 58.3% está encargado de realizar la selección de personal. El 91.7% toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral. El 100% aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal. El 100% cree que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sí aplica el sistema de gestión de calidad, por lo cual utiliza el Benchmarking para analizar a sus competidores, asimismo, aplica la entrevista como prueba para una buena selección del personal, lo que le ha permitido mejorar su productividad.

Bobadilla, (2018) en la presente investigación denominada: *Gestión De Calidad Y Marketing Del Restaurant - Pollería Las Canastas En El Distrito De Piura, Año 2019*, tiene como objetivo, determinar las características de la Gestión De Calidad Y Marketing Del Restaurant - Pollería Las Canastas En El Distrito De Piura, Año 2019; el cual responde a la pregunta: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería Las canastas en el distrito

de Piura, ¿año 2019?, la investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant- pollería siempre es la indicada. Se concluye que, se pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con los elementos del sistema de gestión de calidad; se pueden describir tres requisitos que de calidad que plica la MYPE, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Portuondo (2018) En la presente investigación denominada: “*Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*”, la investigación planteó como objetivo general; “Determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre año - 2018.”, mediante la metodología de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformado por un total de 150 colaboradores, la muestra fue de 98, se utilizó la fórmula finita, entre las técnicas de recolección de datos se utilizó (01) encuesta a los trabajadores de la municipalidad y

(01) entrevista al Gerente Municipal, llegando a la conclusión de que la correlación ($r=0.616$) es significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con el desempeño laboral; este resultado proporciona evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que la selección de personal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. Dicho proceso además guarda relación significativa con cada uno de los aspectos del desempeño laboral, es decir, con la eficacia y la eficiencia.

Gavilano (2018) la presente investigación *“Implementación del Proceso de Reclutamiento y selección de personal administrativo de la Universidad Nacional de Piura de acuerdo a la Ley de Servicio Civil”*, describe el desfasado proceso de selección de personal que en la actualidad la Universidad Nacional de Piura viene ejecutando en los distintos procesos para cubrir un puesto vacante, puesto que como problema principal se encuentra que no hacen uso del apropiado Reglamento de Provisión de Plazas normado de acuerdo al Régimen Laboral de la Ley de Servicio Civil, ya que no cumplen los procedimientos para la transición hacia el nuevo régimen laboral, puesto que para los distintos procesos de selección de personal utilizan de forma inapropiada el régimen de Bases de la Carrera Administrativa (276), el cual está prohibido de su ejecución para contrataciones de servidores públicos, desde el año 2013. El nivel aplicado en esta investigación es de nivel descriptivo, pues nos permitirá detallar la información recopilada a través de opinión del jefe de la Oficina Central de Administración de Recursos Humanos (OCARH) en relación al proceso de reclutamiento y selección empleados en el ingreso a la Institución. Además de tipo Básica – Aplicada, porque ayudará a conocer a través de la ejecución de la técnica de recolección, que factores intervienen en el proceso de reclutamiento y selección de

personal del régimen utilizado en los procesos de selección en la Universidad Nacional de Piura.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Las Micros y Pequeñas Empresa

Se consideran pequeñas empresas aquellas que tienen menos de 20 trabajadores y medianas las que tienen entre 20 y 500 empleados. Esta definición es susceptible de variar en función de los distintos contextos económicos e históricos, no existe una definición única que categorice a la pequeña y mediana empresa dado que se utilizan diversos criterios. De acuerdo con la **ley N °28015 (2003)**, indica que las MYPES son una unidad económica que opera tanto una persona natural como jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla la actividad de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la ley de competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, **DECRETO SUPREMO N°007-2008-TR (2008)**

Cabe resaltar que este decreto supremo favoreció el incremento de micro y pequeñas empresas formalizadas, y muchos fueron las reacciones positivas en el rubro empresarial que varios emprendedores que aún no se decidían a crear sus negocios, se motivaron y fueron en búsqueda de ser un gran emprendedor. Sin duda alguna existen micro y pequeñas empresas en nuestro país que son constituidas por personas naturales o por personas jurídicas, las cuales tienen una forma de organización muy básica y desarrollan diversos tipos de actividades, en este caso sería

el negocio la preparación y la venta de un plato conocido y hasta típico como el pollo a la brasa y algunas comidas añadidas en la carta que cada restaurante maneja de acuerdo a los que ellos consideran que son rentables y que además el cliente disfrute.

Importancia De Las Micro Y Pequeñas Empresas

Según **Calderón (2016)**, manifiesta que las experiencias internacionales demuestran que en las primeras fases del crecimiento económico MYPES cumplen un rol fundamental, ya que 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.

De acuerdo con el **Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2017)**, explica que las micro y pequeñas empresas son imprescindible para el desarrollo económico y social del país, pues representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, entra una de las razones son:

1. Proporcionan numerosos puestos de trabajo.
2. Ayuda a reducir la pobreza por medio de actividades que generan ingresos.
3. Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor.
4. Ayudan a mejorar la distribución del ingreso mediante la generación de empleos.

2.1.2. Gestión de Calidad

Cortés (2017) Menciona que la gestión de calidad es quien define e incentiva a las empresas de identificar y analizar las necesidades del cliente, así teniendo presente la exigencia de que los productos que ofrece la organización sean aceptables

y controlar el proceso del suministro, que cada una de ellas cumpla con los requisitos de manera correcta de ese modo sea la expectativa que brinda confianza al consumidor. La gestión de calidad son conjunto de actividades que realiza la función general, dentro de ello se fija la política de calidad, objetivos y responsabilidades que debe cumplir y esto se lleva a cabo a través de la planificación, inspección y mejoramiento de la calidad por esa razón para cumplir con todas las actividades programadas es importante realizar seguimiento a las distintas áreas que conforma la organización para obtener mejores resultados.

Elementos de la Gestión Calidad

Mateo (2016), Presenta los siguientes elementos de una Gestión de Calidad:

- 1. Estructura Organizacional:** Determina los distintos departamentos y áreas de funcionamiento de la organización, como el crear un sistema jerárquico para los diferentes puestos de trabajo y el delineamiento de los perfiles del puesto de trabajo, con la finalidad de desarrollar eficientemente las actividades y se puedan definir responsabilidades.
- 2. Planificación:** Actividades que están planificadas desde un inicio para llegar al logro de objetivos planteados, además es el proceso de efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio.
- 3. Recursos:** Todo el equipo necesario para alcanzar los objetivos de la organización, además son las fuentes de suministro del cual se produce un beneficio
- 4. Procesos:** Actividades que transforman materiales en productos o servicios,

- 5. Procedimientos:** Pasos detallados donde se mencionan que hacer para llevar a cabo un proceso de un material ya sea para un producto o servicio brindado.

Principios De La Gestión De La Calidad

James, R. & William, M. (2015) Son premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de las organizaciones, asimismo los principios de la gestión de la calidad son un marco de referencia para que la dirección de cada organización y guíe a la misma, orientándola hacia la obtención de mejorar del desempeño de su actividad.

La Norma ISO 90001 (2015), describe 8 principios de la gestión de calidad:

- 1. Principio 1. Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades presentes y futuras, con el objetivo de cumplir sus expectativas o exceder.
- 2. Principio 2. Liderazgo.** El líder debe establecer una unidad de propósito y dirección para la organización; para que, del mismo modo, ellos deben puedan crear y mantener un ambiente interno estable en donde la gente se pueda desarrollar completamente en función de los objetivos.
- 3. Principio 3. Participación del personal.** El personal de todos los niveles es la esencia y pieza fundamental en una organización y para ello el ambiente laboral debe ayudar a que se desarrolle profesionalmente y sus habilidades sirvan beneficio de la misma organización a través de su participación.
- 4. Principio 4. Enfoque de sistemas para la gestión.** Se relaciona con la acción de identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema que contribuya a la efectividad y eficiencia de la organización,

a través de sus objetivos y metas planteadas y que todos sean participes.

- 5. Principio 5. Mejora continua.** La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización y que se deba trabajar través de diferentes estrategias que ayuden a mejorar.
- 6. Principio 5. Enfoque basado en procesos.** Es la obtención de los resultados deseados esto se debe desarrollar con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos y estos se encuentren disponibles para el buen desarrollo de las actividades.
- 7. Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos, que ayudan a contribuir a las mejoras y que sirvan como antecedente para pulir mejora las estrategias o la decisión tomada.
- 8. Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Para ello la organización y sus proveedores dependen entre sí, y una buena relación es de mutuo beneficio e incrementa la habilidad de ambos de crear valor a trabajo laborado por cada uno de ellos.

Los principios de la gestión de la calidad son aquellos que toda empresa lo toma como un camino a seguir si quiere obtener los beneficios esperados.

2.2.2 Selección de Personal

Según **Gilbreth (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.

Definición de la selección de personal **Gonzales (2015)** afirma que la selección de personal es buscar al individuo adecuado para el cargo adecuado. Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia, así como la rentabilidad de la organización. El objetivo de la selección de personal es lograr satisfacer o cubrir un puesto con el perfil que requiere la empresa

Fases del proceso de selección de personal

Ruiz (2018) menciona que la selección de personal cuenta con las siguientes fases.

- 1. Preselección:** Es el momento donde se analizan el perfil de los aspirantes al puesto trabajo y se procede a contrastar con la información del perfil de puesto de trabajo que tiene la empresa y se procede a comunicar para que se presente personalmente a la siguiente etapa de proceso.
- 2. Pruebas de selección:** Son pruebas de inteligencia, conocimientos que realizan las empresas a cada individuo con la finalidad contratar colaboradores de acuerdo al puesto de trabajo que requiere cada empresa.
- 3. Entrevista:** Es una técnica que generalmente permite tomar la decisión final de la aprobación, rechazo del participante mediante una comunicación directa entre el entrevistador y el entrevistado.
- 4. Toma de decisión final:** Es un proceso mediante la información profesional y personal adquiridas de los participantes o candidatos según el perfil del

puesto de trabajo se toma la decisión de seleccionar los postulantes según el perfil que presenta cada postulante.

- 5. Contratación:** Es esta etapa de proceso de selección de personal se toma la decisión de contratar como trabajador para el puesto de trabajo y se le informa la decisión al candidato que sido seleccionado.
- 6. Incorporación:** Es cuando la persona seleccionada se incorpora por primera vez a la empresa o al puesto de trabajo y tiene que ser informado sobre las funciones, actividades y objetivos que cumplir en la organización
- 7. Seguimiento:** El seguimiento es un sistema de evaluación para ver el rendimiento del trabajador que se incorporó a la empresa y para auxiliarle en caso que requiera una ayuda con la finalidad de mantener validez, eficiente y competitivo.

Beneficios de la selección del personal

Gonzales (2015) Plantea que sí se siguen los pasos adecuados para la selección de personal se podrán lograr una serie de beneficios. De acuerdo con esto pueden ser los siguientes:

- Permite ubicar adecuadamente a las personas en el puesto adecuado, la adecuación entre personas y puesto es una tarea imprescindible, puesto que la eficiencia de esta labor trae consigo múltiples beneficios a la organización como la correcta gestión de los recursos humanos. Además, al hablar de adecuación del personal nos referimos a la ajustar correctamente los puestos de trabajo, sino también que estos sean los indicados para cada trabajador
- Facilitan la integración del personal con la organización, permite a las

organizaciones incorporar a los empleados al medio de trabajo, con la finalidad de conocer el funcionamiento, políticas y normas de la empresa, además la integración del personal es la primera acción que tiene un empleado con la empresa y es un proceso constante que le ayuda a sentir en conectado con el puesto de trabajo y la organización.

- Permite la adecuada capacitación del personal en los programas de adiestramiento o entrenamiento a base de los más dotados, se determina que en cuanto mayor sea la formación y preparación del personal, mas alto sea el nivel de productividad, ya sea esta cualitativa como cuantitativa.

Para concluir con la definición de la selección de personal, podemos concluir que este es un proceso de toma de decisiones que requiere de mucha importancia y dedicación, ya que es fundamental crear un equipo competitivo y toda decisión no se debe tomar a la ligera, es por ello que se debe implementar estrategias y que estas formen un pilar fundamental en la organización.

2.2.3 Marco Conceptual

Historia De Las Pollerías

El origen o surgimiento de las Pollerías en castilla se dio a partir del año 70, el ingreso de este tradicional platillo a norte de Piura ha generado un buen para todos los emprendedores del rubro culinario, debido a que el consumidor piurano ha respondido de manera positiva a esta nueva injertación de un plato bandera teniendo nosotros como norteños nuestro plato bandera “El ceviche”. El pollo a la brasa se ha ido posicionando de manera rápida en el mercado piurano, dado que es un ave con poco costo y de fácil acceso al consumo en horarios nocturnos donde mayormente es su consumo como tradición; su aspecto dorado hace que sea apetecible y a la vez

exquisito. En los últimos años su consumo se ha masificado tanto que, en cualquier reunión, cumpleaños, etc. es indispensable un pollo a la brasa, gracias a la preferencia por este platillo, de modo que la oferta ha aumentado, prueba de ello es que en la ciudad de Piura ha aumentado el comercio de la venta de pollo y cada vez encontramos más pollerías, las cuales ofrecen este plato bandera y sin lugar a dudas es el preferido en las familias piuranas.

Pollerías en el Perú

Las pollerías en el Perú, se han expandido en prácticamente en todo el territorio peruano en especial en la ciudad de Piura, dado que los emprendedores se han dado cuenta que es un negocio muy rentable, además las empresas que brinda el servicio de crianza de pollos se ven beneficiados al ver una gran demanda de esta ave como ingrediente principal. Pero sin duda alguna es un negocio altamente competitivo, por el cual los dueños deben estar al día con nuevas innovaciones, nuevas ideas, cumplir con las expectativas de su cliente y que le permitan estar a la vanguardia en el rubro. En el 2004, el Instituto Nacional de Cultura (INC) reconoció como Especialidad Culinaria Peruana al Pollo a la Brasa, debido a que se ha convertido en el plato de mayor consumo en el país y por todos los estratos sociales. **Micro y pequeñas empresas rubro pollerías**

Es un rubro que se dedica a brindar un servicio como es la venta de pollos a la brasa, para ello cada una de las organizaciones deben contar con sus instalaciones adecuadas acompañadas de una buena higiene y seguridad, los encargados en el área de producción deben ser personas especializadas en su labor y que además cuenten con todos los implementos de seguridad y de protección.

Gestión De Calidad En La Selección Del Personal En Las Micro Y Pequeñas

Empresas Rubro Pollerías

En la actualidad las pollerías ubicadas en el casco urbano del distrito de castilla lamentablemente cuentan con una gran deficiencia de gestión de calidad la cual se ve reflejado en la selección de personal, puesto que en la mayoría de estas organizaciones son familiares y la gran parte del personal son la misma familia del dueño, lo que desde un punto de vista es un desventaja, por que en ocasiones la personas designada para un puesto no es la suficientemente capacitada, la cual impedirá el desarrollo de la organización.

III. HIPOTESIS

La hipótesis se definió como una predicción o explicación provisionaria, además es la formulación de una presunta relación, se puede expresar de forma de proposición, conjetura, suposición, idea o argumento que se acepta temporalmente para explicar ciertos hechos. (Espinosa, 2018)

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

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación

La investigación es cuantitativa se implementa para concluir una relación entre dos o mas variables, su objetivo primordial es cuantificar los resultados obtenidos y los estudios pueden ser longitudinales y transversales, este tipo de investigación los datos son proporcionados por muestras seleccionadas de forma aleatoria siempre que sea posible, son representativas estadísticamente, además, los resultados también son

tratados y analizados mediante técnicas estadísticas. (Moussalli, 2015)

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, ya que enfoca en determinar cada variable y además presenta datos de los resultados obtenidos en el procedimiento estadístico, así mismo se utilizaron técnicas de mediación para el cálculo de porcentajes de cada variable, identificando así los datos obtenidos de manera numérica



✓ M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.

✓ O = Observación de las variables.

4.2. Nivel de Investigación

El nivel descriptivo nos permite que una vez que los datos estén totalmente limpios se puede proceder y lograr conocer todas las características de estudio para así poder llegar a excelentes resultados. Fue descriptivo porque sólo se describió las características más relevantes de la “Gestión de calidad en la Selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollerías, distrito de castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019”.

4.3. Diseño de Investigación

El tipo de investigación es de diseño no experimental, ya que solo se trabajara con dos variables, gestión de calidad y selección de personal, la cuales no se manipularon y sin sufrir modificaciones. Además, es un estudio transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.

✓ **Diseño no experimental:** es aquel que se realiza sin manipular

deliberadamente las variables, básicamente se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después sean analizadas. Se basan en categorías, conceptos, variables, sucesos comunidades o contextos. (Escamilla, 2017)

- ✓ **Corte Transversal:** es un tipo de investigación que analiza los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra. (Escamilla, 2017)

4.4. Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesibles, que formara referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados, además la población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. (Diaz, 2015)

La población está constituida por 4 unidades de estudio del sector rubro Pollerías ubicadas en el Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019.

- **P1:** La población para la primera variables Gestión de calidad es dirigida a los propietarios y trabajadores de la 4 MYPES, la cual es una población finita, ya que se conoce el número de trabajadores y propietarios. Además, se trabajará con los clientes de las 4 MYPES del rubro pollerías del AA. HH “Las mercedes” Castilla, Piura, quien es una población infinita.
- **P2:** Para la segunda variable Selección de personal se trabajará con los propietarios y trabajadores quien es una población finita, ya que se conoce

el número de trabajadores y propietarios

Cuadro 1: Relación de la MYPE

MYPE	PROPIETARIOS	TRABAJADORES
1	1	7
2	1	6
3	1	7
4	1	5
TOTAL	4	25

Elaboración propia

4.2.2. Muestra

La muestra es una parte de la población a investigar, también se puede definir como un subgrupo de la población o universo, para la selección de la muestra, primero se deben delimitarse las características de la población. (Díaz, 2016)

- ✓ **M1:** La variable Gestión de calidad, está dirigida a los 68 clientes de las 4 MYPES, a los 4 propietarios y 20 trabajadores de las 4 MYPES del sector rubro pollerías del AA. HH “Las mercedes” Castilla, Piura.

Muestra (Clientes)

$$n = \frac{z^2 * \diamond * \diamond}{e^2}$$

$$n = \frac{1.645^2 * 0.50 * 0.50}{0.1^2}$$

$$\underline{0.67650625}$$

$$n = 0.01$$

$$n = \sqrt{\frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e}} = n = \sqrt{\frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e}}$$

Donde:

n: Representa el tamaño de la muestra

z: Representa el nivel de confianza que en este caso se ha considerado el 90% el cual tiene como valor estadístico 1.645.

p: es la probabilidad de éxito o de proporción esperada, la cual representa el 50% que es igual a 0.5.

q: Es la probabilidad de error o fracaso, la cual representa un 50% que es igual al 0.5.

e: Es igual al error permitido 10%

- ✓ **M2:** La variable Selección de personal, esta dirigida para los propietarios y trabajadores de las 4 MYPES del sector rubro pollerías del AA. HH “Las mercedes” Castilla, Piura.

Cuadro 2: Fuente de Información

Fuente de Información	Población	Muestra
Cliente	Infinita	68
Trabajador	Finita: 25	12
Propietarios	Infinita: 4	4

N° de MYPE	4	4
------------	---	---

Elaboración propia

Los criterios de inclusión, en la variable gestión de calidad se incluye a los propietarios, trabajadores y clientes como población para la recolección de datos. Mientras que en la segunda variable selección de persona se incluye a los propietarios y trabajadores de ambos géneros, mayores a de 18 años y sobre todo usuarios que utilizan este servicio del rubro pollerías de las MYPES investigadas.

En los criterios de exclusión se excluyó a clientes que demuestren rechazo para participar de esta investigación, no se excluirá a ningún trabajador.

4.5. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

variable	Definición Conceptual	Objetivo	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuentes	Escala	Metodología
G E S T I O N D E C A L I D A D	Cortés (2017) Menciona que la gestión de calidad es quien define e incentiva a las empresas de identificar y analizar las necesidades del cliente, así teniendo presente la exigencia de que los productos que ofrece la organización sean aceptables y controlar el proceso del suministro.	Describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Elementos	Estructura Organizacional	La dimensión “Elementos” se medirá con sus indicadores: Estructura organizacional, planificación, recursos, procesos, procedimientos Con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario	Trabajador	Nominal	Nivel Descriptivo Tipo Cuantitativo Diseño No experimental Transversal Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Propietario				
				Propietario				
				Trabajador				
				Propietario				
		Trabajador	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participaciones del personal, sistema de gestión, mejora continua, enfoques de procesos, enfoque de toma de decisiones y relaciones beneficiosas con el proveedor. Con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario	Nominal				
		Propietario						
		Trabajador						
		Trabajador						
		Trabajador						
		Propietario						
		Trabajador						
		Propietario						
		Propietario						
Analizar los principios de la gestión de calidad en la selección de personal, en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Principios	Enfoques al cliente	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participaciones del personal, sistema de gestión, mejora continua, enfoques de procesos, enfoque de toma de decisiones y relaciones beneficiosas con el proveedor. Con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario	Cientes	Nominal			
		Liderazgo		Propietario				
		Participación del personal		Trabajador				
		Sistema de Gestión		Trabajador				
		Mejora continua		Propietario				
		Enfoque de procesos		Trabajador				
		Enfoque de toma de decisiones		Propietario				
		Relaciones beneficiosas con el proveedor		Propietario				

S E L E C C I O N D E P E R S O N A L	Merino (2015) afirma que la selección de personal es buscar al individuo adecuado para el cargo adecuado. Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia, así como la rentabilidad de la organización.	Describir las fases de selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Fases	Preselección	La dimensión “Fases” se medirá con sus indicadores: Preselección, pruebas de selección, entrevista, toma de decisiones final, Contratación, incorporación y seguimiento. Con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario	Propietario	Nominal	Nivel Descriptivo Tipo Cuantitativo Diseño No experimental Transversal Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Pruebas de selección		Propietario		
				Entrevista		Propietario		
				Toma de decisión final		Propietario		
				Contratación		Trabajador		
				Incorporación		Trabajador		
				Seguimiento		Propietario		
		Identificar los beneficios de una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Beneficios	Capacitación	La dimensión “Beneficios” se medirá con sus indicadores: Capacitación, Integración, Puesto. Con la técnica la encuesta y el instrumento cuestionario	Propietario	Nominal	
				Integración		Trabajador		
				Puesto		Puesto		

Elaboración propia

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Encuesta

La encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de una investigación descriptiva en donde el investigador recopila datos, ya que permite obtener y elaborar de modo rápido y eficaz, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que derivan de una problemática de investigación previamente construida, los cuales los resultados se analizarán y posteriormente derivar una conclusión. (López, P. & Fachelli, S., 2015)

Por ende, para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta para la obtención de datos, permitiendo así la eficiencia en el trabajo de investigación.

Instrumento: Cuestionario

Se estableció un cuestionario enfocándose en las variables representadas en la cual esta conformado por 29 preguntas las mismas que se resaltan en dos enfoques que son: Gestión de calidad y selección de personal. En la cual para la primera variable gestión de calidad contara con 19 preguntas, mientras que la variable selección de personal contara con 10 preguntas.

4.7. Plan de Análisis

El plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables y como estas serán presentadas, indicando así los modelos y técnicas estadísticas a usar. Con el fin de obtener resultados determinantes se utiliza un programa estadístico. (Díaz, 2015)

Los datos recopilados en la presente investigación fueron procesados por el programa Excel los cual permitió la tabulación respectiva, seguidamente se llevará a cabo

los porcentajes recopilados e interpretación de los resultados obtenidos.

4.8. Matriz de consistencia

TITULO	VARIABLE	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
“Gestión De Calidad En La Selección De Personal, En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Pollerías, Distrito De Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019”	GESTIÓN DE CALIDAD SELECCIÓN DE PERSONAL	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, AA. HH Las Mercedes, Piura 2019. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019. Analizar los principales elementos de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019. Describir las fases de la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019. Identificar los beneficios de una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p>	En el presente estudio para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta,

Elaboración propia

4.9. principios Éticos

Todas las fases de la actividad científica deben conducir en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH Católica. (ULADECH, 2020)

Protección de la persona. – En la investigación realizada se desarrollo protocolos para garantizar la seguridad, confidencialidad, y cuidar el ámbito de su vida privada, por ello se desarrollo el siguiente protocolo para el recojo de información a través del cuestionario: el participante es informado de manera precisa y clara sobre la importancia de su participación en la investigación, pero se le aclara que su participación es voluntaria y su identidad permanecerá en el anonimato, además de que pueda interrumpir su participación en cualquier momento sin que ello le genere algún perjuicio. Además, los participantes son personas que se encuentran relacionadas en el campo de trabajo, no se trabajaran con comunidades indígenas, como también se tuvo el cuidado de no integrar a personas que trabajen en el ámbito publico y privado al fin de garantizar el éxito de la presente investigación.

Libre participación y derecho a estar informado. – En la investigación realizada se informó de manera adecuada a los participantes que la participación es completamente voluntaria y anónima, además que puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere algún perjuicio, como también se les informo a los propietarios que al finalizar la investigación este será informado de los resultados obtenidos a través de un mensaje de texto o también podría escribir al correo de mi personas el cual se les proporciono para recibir mayor información.

Beneficencia y no-maleficencia. - Se les informo de manera adecuada a los participantes de los posibles riesgos en la investigación, si la información proporcionada no es imparcial y la obligación de conducir con actitud moral, además de actuar en beneficio de otro, ya que dicha información tiene como objetivo ser analizada y estudiada, para concluir y posteriormente realizar recomendaciones en beneficio de la mejora del rubro. Por otro lado, se elaboro un protocolo para eliminar la presencia de riesgo como, no tratar inadecuadamente al participante en la encuesta, no estimular incapacidad para el desarrollo de la encuesta y evitar palabras que puedan lastimar la susceptibilidad del participante.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad. - En la investigación realizada se ha respetado la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y plantas, para ello se implemento el utilizar lo mínimo posible de papel, además de contar con el reciclaje de aquello que ya no se utilice, como también incentivar al participante sobre cuidado del medio ambiente.

Justicia. – En la presente investigación realizada se asegura que los participantes perciban lo que les corresponde y garantizar el ejercicio de la fidelidad con los datos, además se implementa el trato equitativo con los participantes, como proporcionarles los resultados del proyecto de investigación al este ser finalizado. También se dio lugar a que el participante sea imparcial al momento de su participación.

Integridad Científica. – En la presente investigación se desarrolló de manera veraz ofreciendo resultados reales, evitando la variación de los resultados y el engaño, así mismo se desarrolló de manera individual el cuestionario sin ningún tipo de FOCUZ GROUP.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Cuadro 3: Características Demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
<u>Genero</u>		
Masculino	3	67%
femenino	1	33%
<u>Edad</u>		
25 a 30 años	1	33%
30 a 40 años	2	34%
40 a 50 años	1	33%
<u>Años en el negocio</u>		
Menos de 05 años	3	67%
Mas de 05 años	1	33%

En el cuadro 3: se observa que el 67% de propietarios son de género masculino, además el 34% de los propietarios se encuentra entre las edades de 30 a 40 años y el 67% de los negocios tienen menos de 05 años, mientras que el 33% tiene más de 05 años.

5.1.1. Variable de Gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo. Describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

Tabla 1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	36%
NO	16	64%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

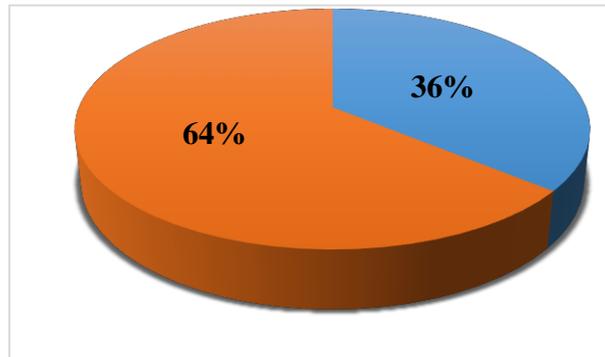


Figura 1. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?

En la tabla 1 y figura 1 diagrama circular denominadas, ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?, se obtuvo como resultado que el 36% de los trabajadores encuestados conocen la estructura organizacional de su centro de trabajo, mientras que el otro 64% de trabajadores no conocen la estructura organizacional

Tabla 2. ¿La MYPE es una empresa formal?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
 Elaboración: Propia

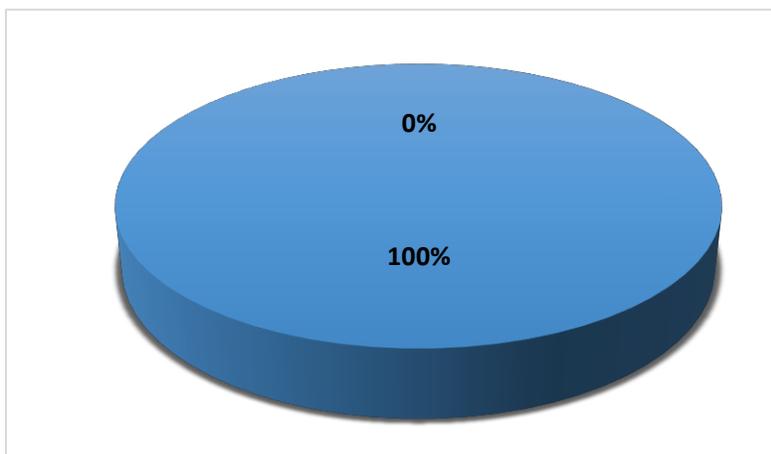


Figura 2. ¿La MYPE es una empresa formal?

En la tabla 2 y figura 2 diagrama circular denominadas ¿la MYPE es una empresa formal?, se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que la empresa es formal.

Tabla 3. ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
 Elaboración: Propia

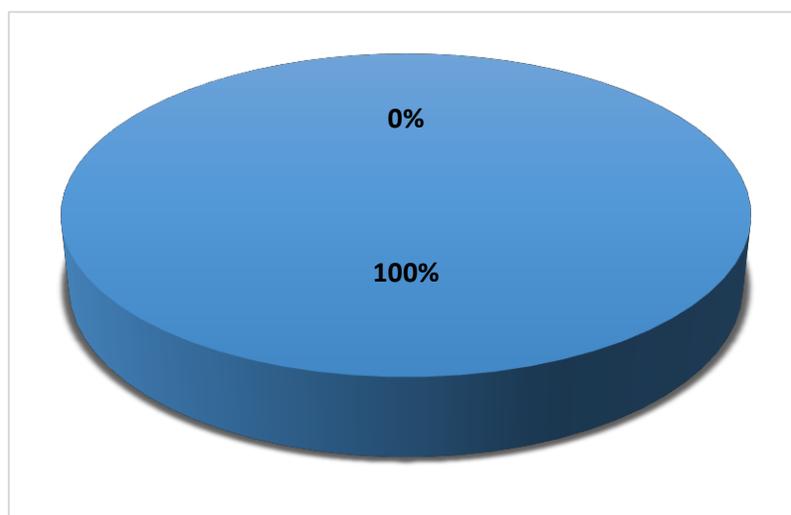


Figura 3. ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?

En la tabla 3 y figura 3 diagrama circular denominadas a, ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización? se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que planifican metas a alcanzar en su organización.

Tabla 4. ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	68%
NO	8	32%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

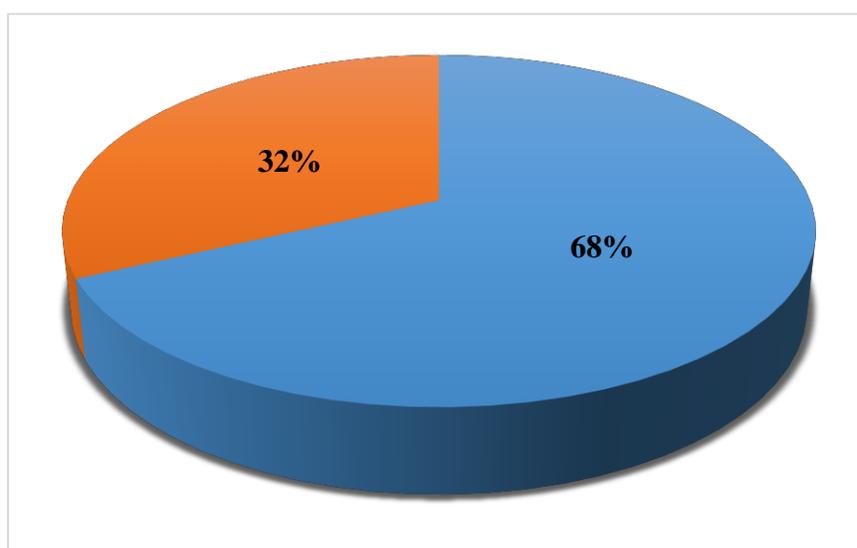


Figura 4. ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?

En la tabla 4 y figura 4 diagrama circular denominadas a, ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?, se obtiene como resultado que el 68% de los trabajadores encuestados considera que la organización cuenta con los materiales e implementos para realizar su trabajo, mientras que el 32% cree que no.

Tabla 5. ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76 %
NO	6	24 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

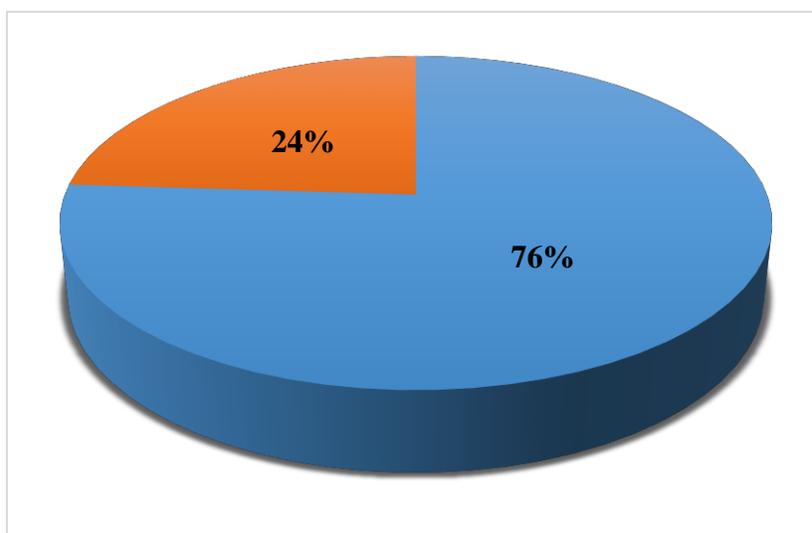


Figura 5. ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto o manipularlo?

En la tabla 5 y figura 5 diagrama circular denominadas, ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?, se obtuvo como resultados que el 76% de trabajadores encuestados cuenta con la higiene para la elaboración y manipulación del producto, mientras que el 24% de trabajadores no cuentan con la medida de higiene.

Tabla 6. ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: propia

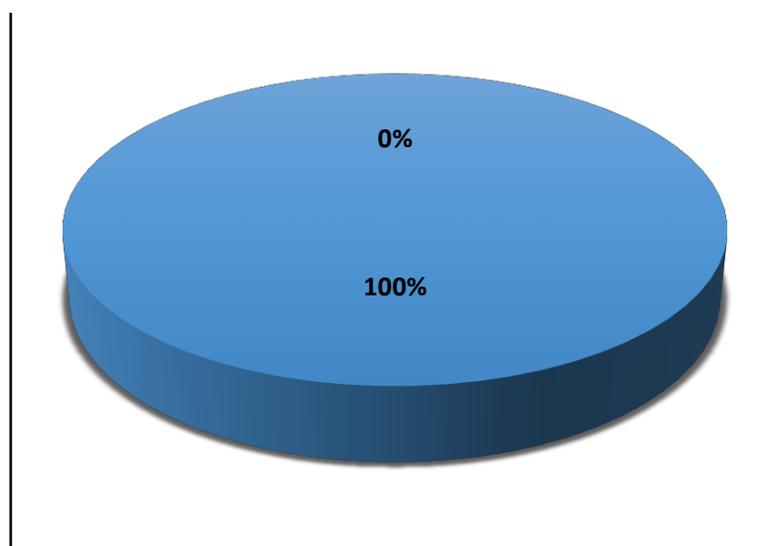


Figura 6. ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?

En la tabla 6 y figura 6 denominadas, ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas? se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que la organización cuenta con las instalaciones adecuadas.

Tabla 7. ¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

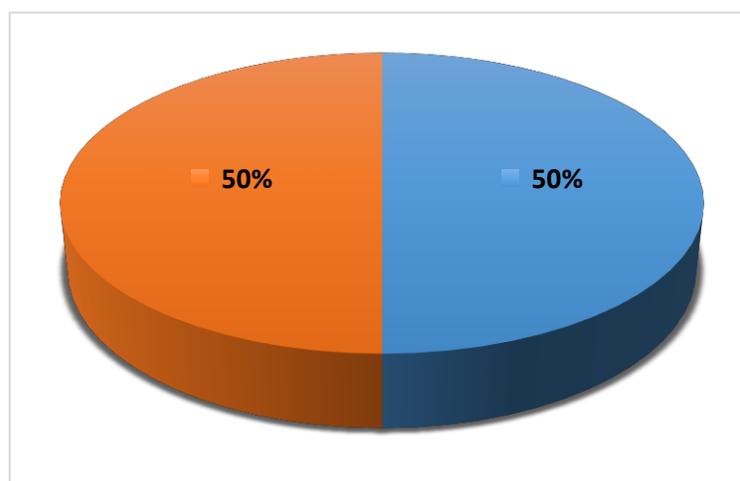


Figura 7. ¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?

En la tabla 7 y figura 7 denominadas, ¿la empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?, obtiene como resultado que el 50% de propietarios encuestados, manifiesta que, si se ha procedido a la contratación del personal, mientras que el otro 50% manifiesta que no ha contratado personal en los últimos meses.

5.1.1.2 Objetivo. Analizar los principios de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019

Tabla 8 *¿El producto satisface sus expectativas?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	88%
NO	12	12%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente
Elaboración: Propia

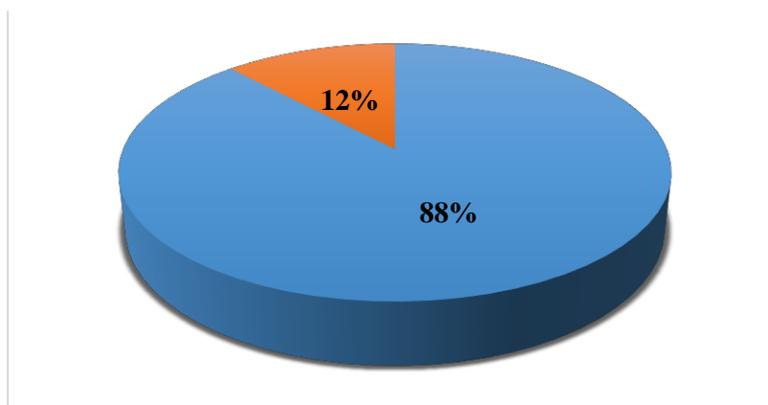


Figura 8. *¿El producto satisface sus expectativas?*

En la tabla 8 y figura 8 diagrama circular denominada, *¿El producto satisface sus expectativas?*, se obtuvo como resultado que el 88% de clientes encuestados respondieron que el que producto brindado por las MYPES satisface sus expectativas, mientras que un 12 % de clientes encuestados marcaron que el producto no satisface sus expectativas como consumidor.

Tabla 9. ¿La organización le brinda un buen trato?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	69%
NO	21	31%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente
Elaboración: Propia

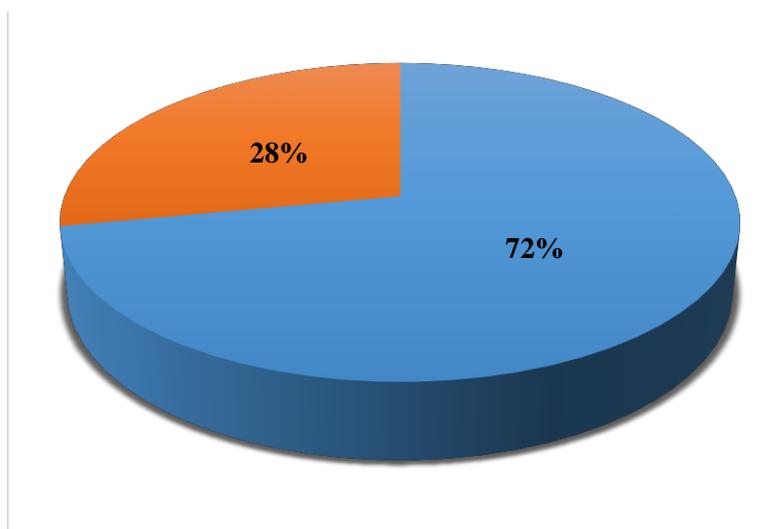


Figura 9. ¿La organización le brinda un buen trato?

En la tabla 9 y figura 9 diagrama circular denominada, ¿La organización le brinda un buen trato?, se obtuvo como resultado, que el 72% de clientes encuestados recién un buen trato al momento de adquirir el producto, pero un 28% de clientes respondieron que no reciben un buen trato.

Tabla 10. ¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	76%
NO	16	24%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente
Elaboración: Propia

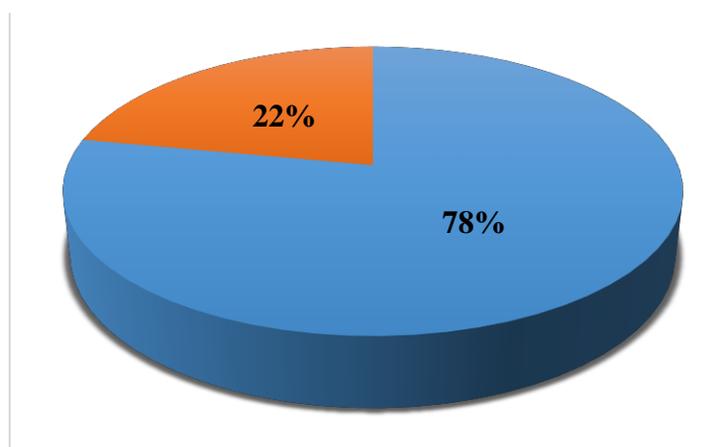


Figura 10. ¿cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?

En la tabla 10 y figura 10 diagrama circular denominadas, ¿cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?, se obtiene como resultado que el 78% de clientes encuestados considera que la organización cuenta con un local adecuado, mientras que el 22% de las personas encuestas considera que el local no es el adecuado.

Tabla 11. ¿El precio del producto se adecua a su economía?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	60%
NO	27	40%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente
Elaboración: Propia

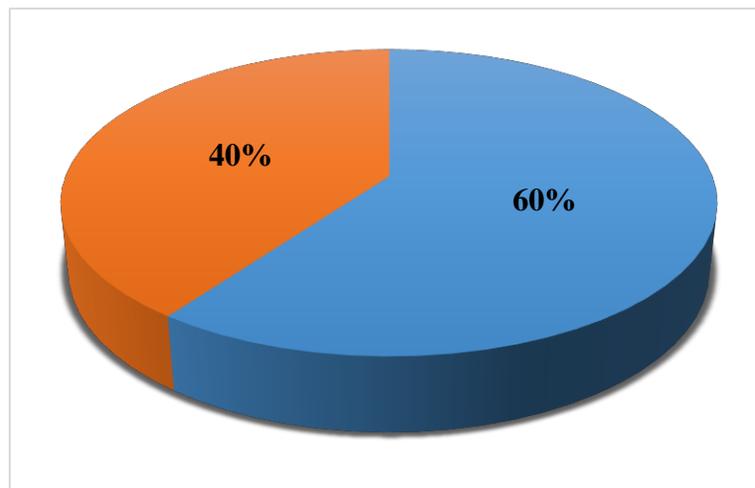


Figura 11. ¿El precio del producto se adecua a su economía?

En la tabla 11 y figura 11 diagrama circular denominadas, ¿El precio del producto se adecua a su economía?, se obtuvo como resultado que el 60% de los clientes encuestados considera que los productos ofrecidos por la organización si se adecuan a su economía, mientras que un 40% de clientes considera que no.

Tabla 12. ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

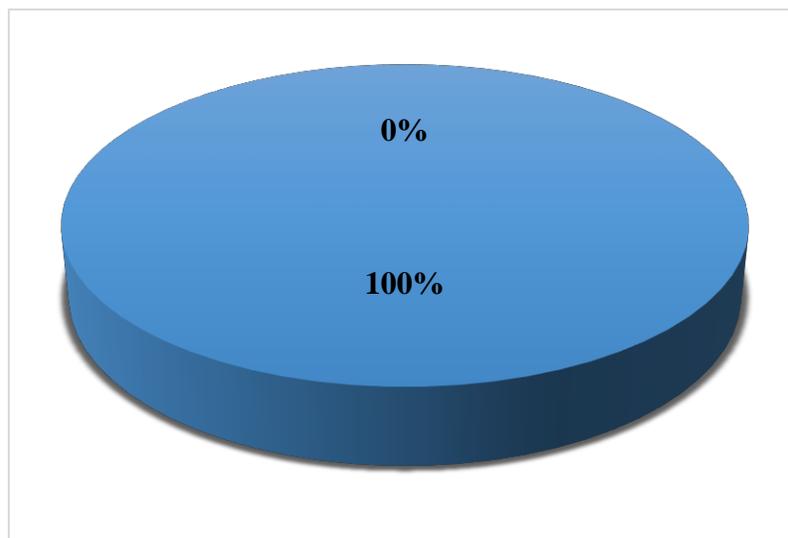


Figura 12. ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?

En la tabla 12 y figura 12 diagrama circular denominada, ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados? se obtiene como resultado que el 100% de propietarios encuestados fomenta una buena comunicación laboral con sus empleados.

Tabla 13. ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	84 %
NO	4	16 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

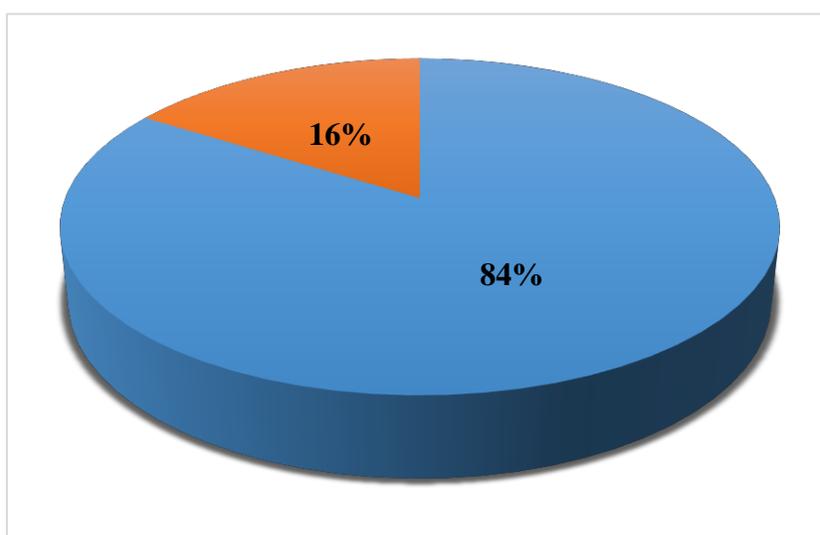


Figura 13. ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?

En la tabla 13 y figura diagrama circular 13 denominadas, ¿La Organización le brinda un buen ambiente labora?, se obtuvo como resultado que el 84% de los trabajadores encuestados considera que la organización cuenta con un buen ambiente laboral, mientras que el 16% considera que no cuenta un buen ambiente laboral.

Tabla 14. ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	72 %
NO	7	28 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

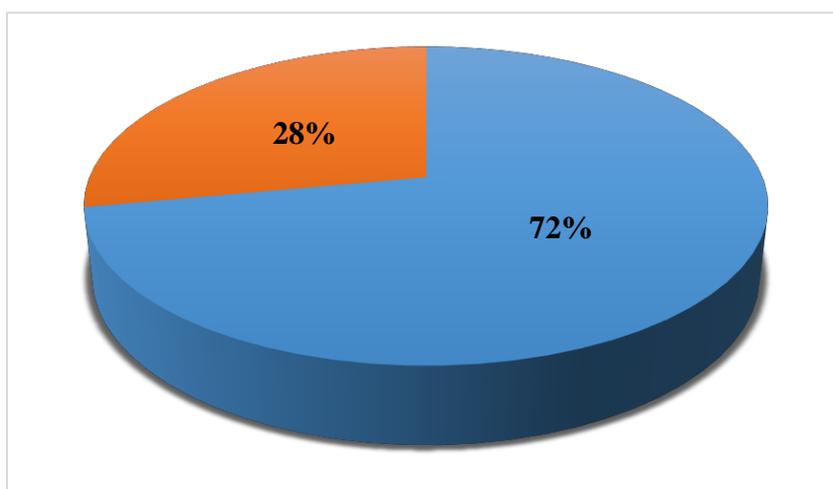


Figura 14. ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?

En la tabla 14 y figura 14 denominadas, ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?, se obtuvo que el 72% de trabajadores encuestados, participa activamente de las actividades que se organiza por la organización, pero el 28% de los trabajadores no participa de estas actividades.

Tabla 15 *¿Conoce usted la misión y visión de la organización?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	12 %
NO	22	88 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

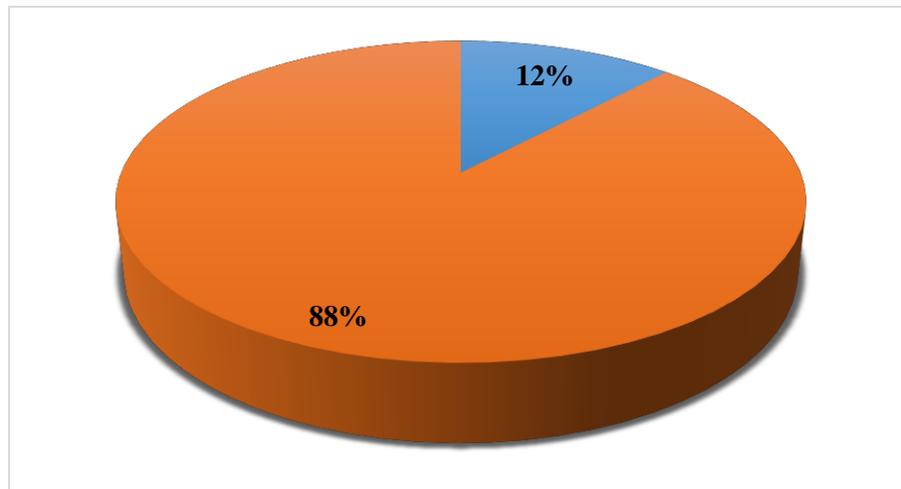


Figura 15. *¿Conoce usted la misión y visión de la organización?*

En la tabla 15 y figura 15 diagrama circular denominadas, ¿conoce usted la misión y visión de la organización?, se obtuvo como resultado que solo 12% de los trabajadores encuestados conocen la visión y misión de la organización, mientras que el 88% de trabajadores no conocen cual es la misión y visión.

Tabla 16. ¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

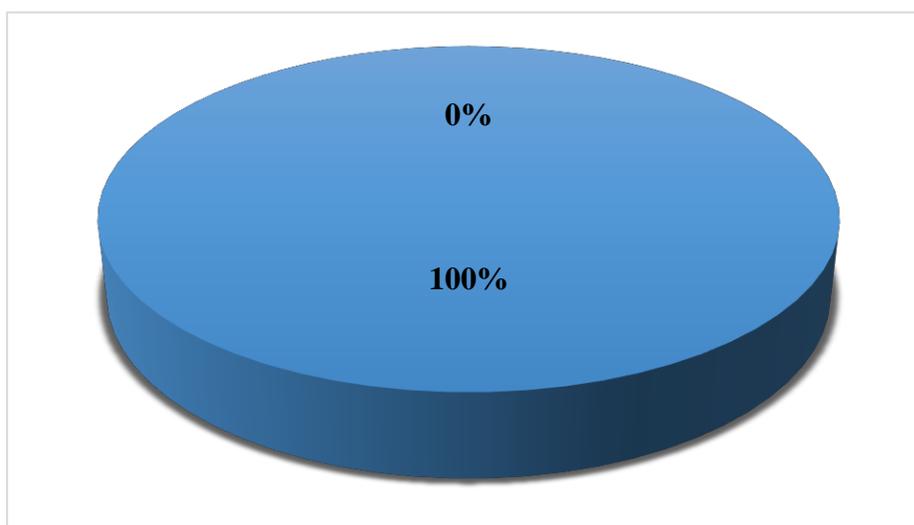


Figura 16. ¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?

En la tabla 16 y figura 16 diagrama circular denominadas ¿el desempeño de sus trabajadores es satisfactorio? Ese obtuvo como resultado que el 100% de propietarios encuestados se encuentra satisfecho con el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 17. ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76 %
NO	6	24 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

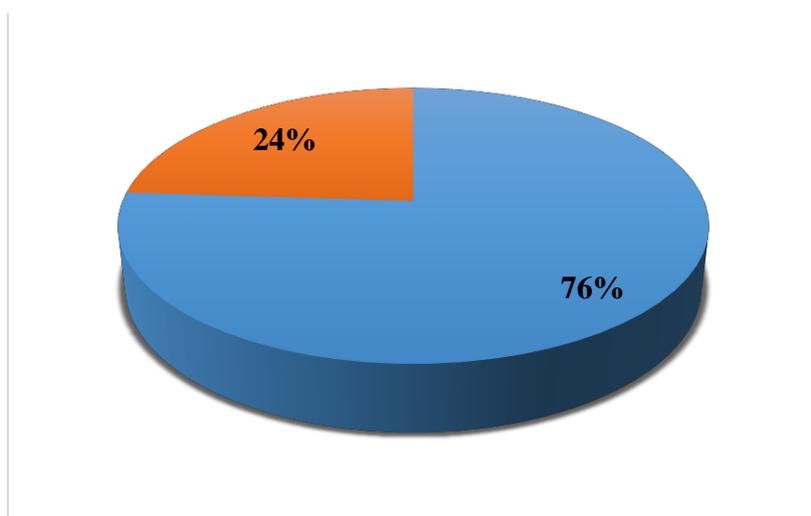


Figura 17. ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?

En la tabla 17 y figura 17 diagrama circular denominada, ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?, se obtuvo como resultado que el 76% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los recursos que la empresa, pero el 24% de trabajadores es en desacuerdo con los recursos implementados por la organización.

Tabla 18. ¿Sus decisiones de contrato de personal siempre son de acuerdo con el perfil buscado?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

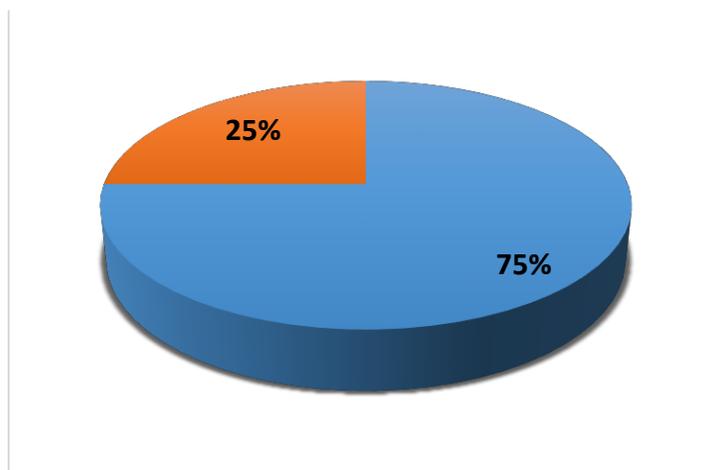


Figura 18. ¿Sus decisiones de contrato de personal se basa siempre en el perfil buscado?

En la tabla 18 y figura 18 diagrama circular denominada, ¿Sus decisiones de contrato de personal siempre son de acuerdo con el perfil buscado?, se obtuvo como resultado que el 75% de los propietarios respondieron que, SI sus decisiones de la contratación de personal son de acuerdo al perfil buscado, pero el 25% de los propietarios respondieron que NO siempre se basan en el perfil buscado.

Tabla 19. ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

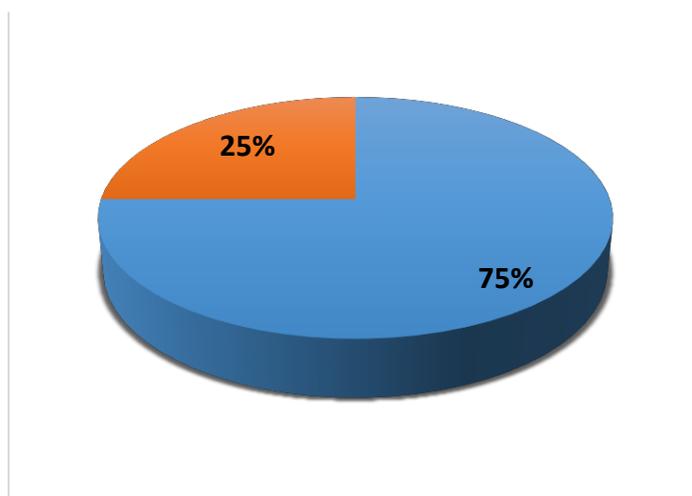


Figura 19. ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?

En la tabla 19 y figura 19 diagrama circular denominada, ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?, se obtuvo como resultado que el 75 % de los propietarios respondieron que SI les brindan un buen servicio de calidad y sus entregas son a tiempo. Pero el 25% respondió que NO le brindan un buen servicio y su tiempo de entrega es deficiente a la hora de entrega.

5.1.2. Variable de Selección de Personal

5.1.2.1 Objetivo. Describir las fases de selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

Tabla 20 *¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

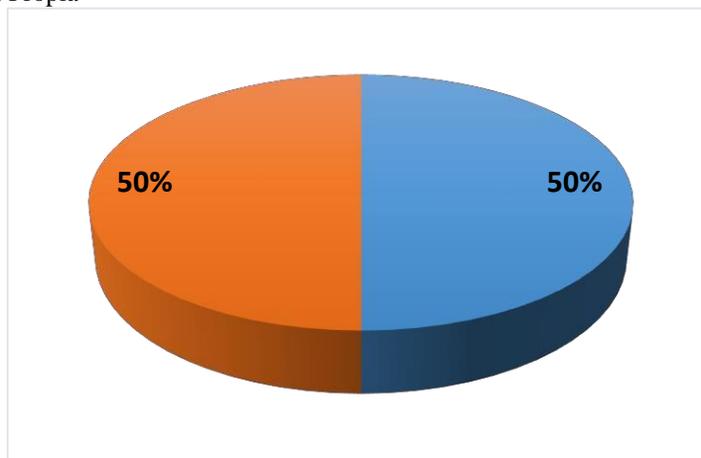


Figura 20. *¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?*

En la tabla 20 y figura 20 diagrama circular denominadas ¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?, se obtiene como resultado que el 50% de los propietarios encuestados SI realiza un perfil para la postulación de personal, mientras que el otro 50% NO realiza un perfil de postulación.

Tabla 21. ¿Usted realiza el método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

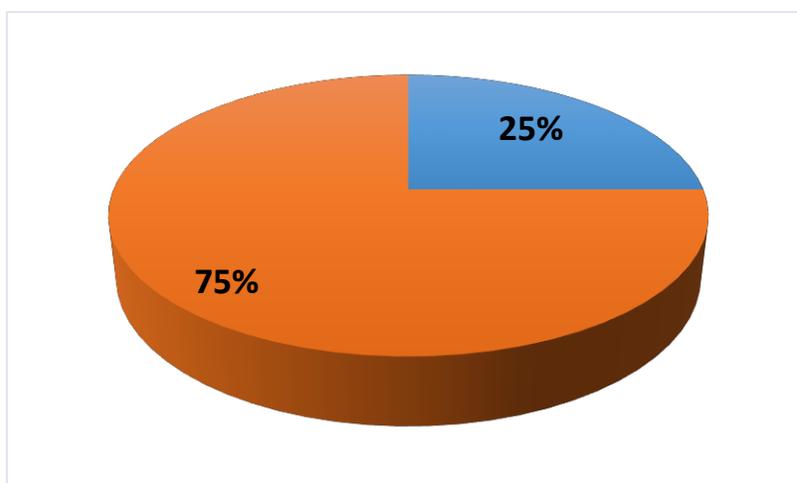


Figura 21. ¿Usted realiza el método prueba de selección sea de manera escrita u oral?

En la tabla 21 y figura 21 diagrama circular denominadas ¿Usted realiza el método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?, se obtiene como resultado que el 25% de los propietarios encuestados SI realiza el método de la prueba de selección ya sea de manera escrita u oral, mientras que el otro 75%NO realiza el método de prueba de selección.

Tabla 22. ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

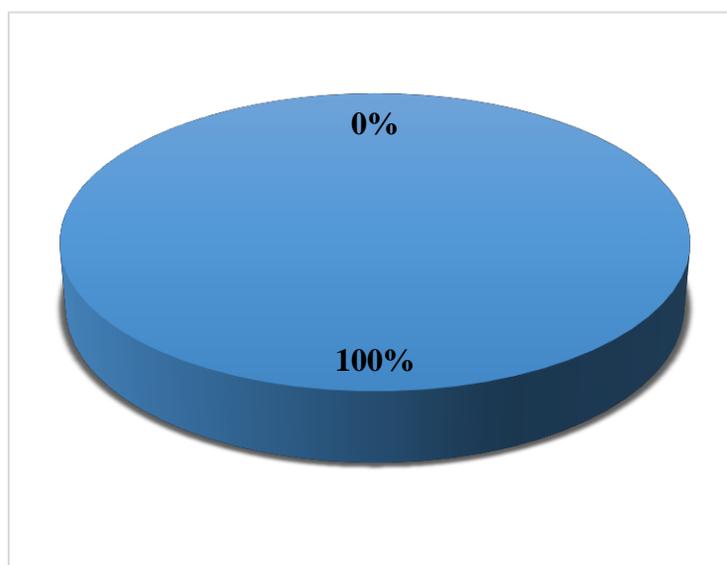


Figura 22. ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?

En la tabla 22 y figura 22 diagrama circular denominadas, ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?, se obtuvo como resultado que el 100% de los propietarios encuestados realiza el método de entrevista para la contratación de su personal.

Tabla 23 *¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

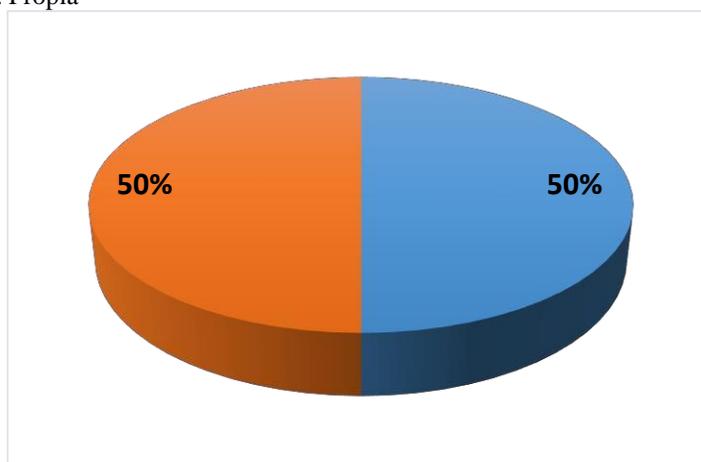


Figura 23. *¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?*

En la tabla 23 y figura 23 diagrama circular denominadas *¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?*, se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios consulta su decisión sobre la contratación del personal con el copropietario.

Tabla 24 ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	72 %
NO	7	28 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

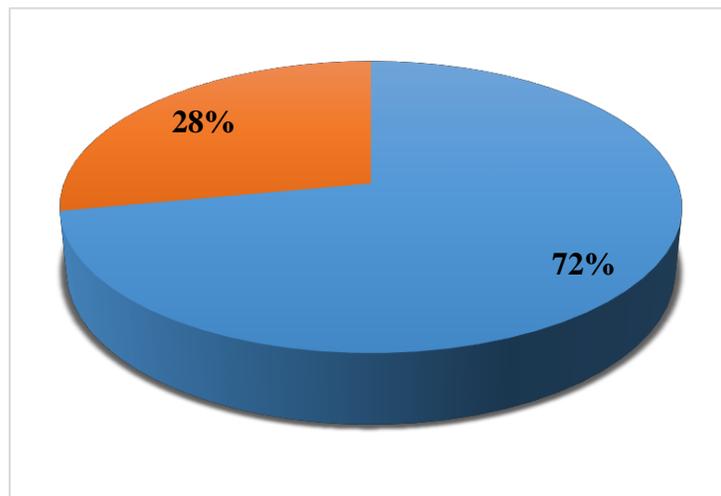


Figura 24. ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?

En la tabla 24 y figura 24 diagrama circular denominadas ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?, se obtiene como resultado que el 72% de trabajadores encuestados está de acuerdo con su contrato laboral, pero él un 28% de trabajadores no se encuentra de acuerdo con el contrato que mantiene con la organización.

Tabla 25. ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76 %
NO	6	24 %
Total	25	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
 Elaboración: Propia

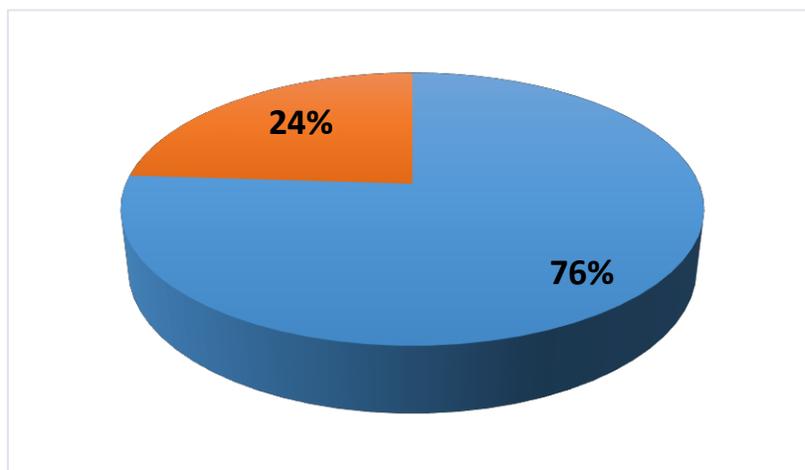


Figura 25. ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?

En la tabla 25 y figura 25 diagrama circular denominadas ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?, se obtiene como resultado que el 76 % de los trabajadores encuestados respondieron que, SI le informas sobre sus funciones y actividades a realizar, mientras que el otro 24% respondieron que NO se les informa sus labores a realizar y actividades.

Tabla 26 ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

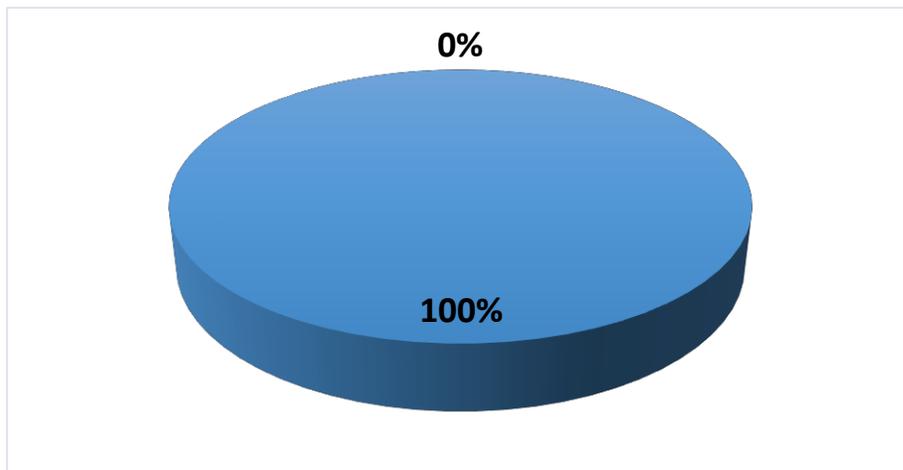


Figura 26. ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?

En la tabla 26 y figura 26 diagrama circular denominadas ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?, se obtiene como resultado que el 100 % de los propietarios encuestados SI realiza el seguimiento de manera permanente a su personal contratado.

5.1.2.2.Objetivo. Identificar los beneficios de la una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

Tabla 27. ¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

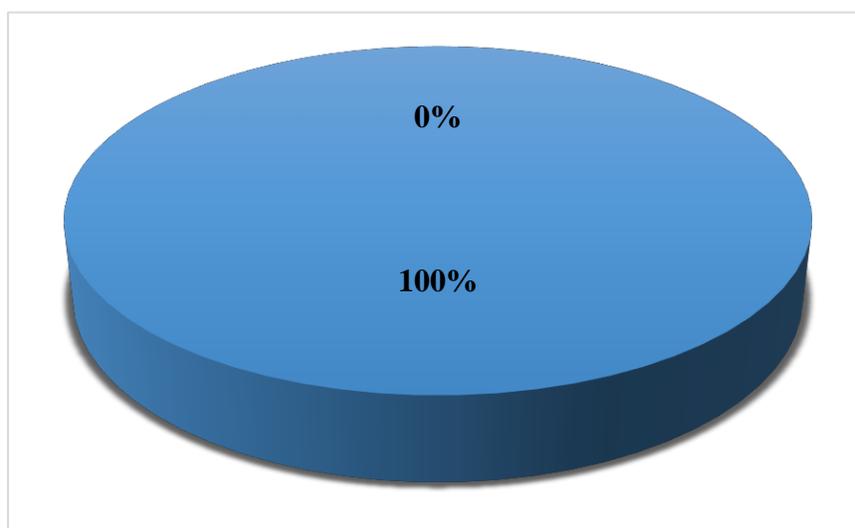


Figura 27. ¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?

En la tabla 27 y figura 27 diagrama circular denominadas a, ¿brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?, se obtiene como resultado que el 100% de propietarios encuestados brinda la capacitación necesaria a sus trabajadores.

Tabla 28 ¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	44 %
NO	14	56 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

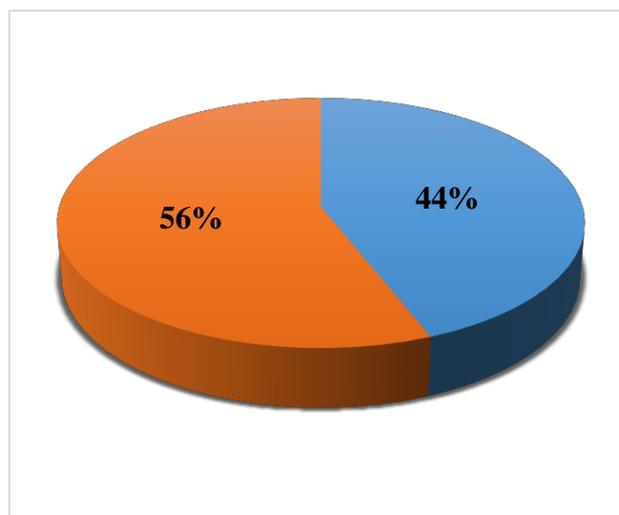


Figura 28. ¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral?

En la tabla 28 y figura 28 diagrama circular denominadas, ¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral? Para esta pregunta se obtuvo como resultado que el 44% de trabajadores encuestados se le es difícil integrarse a su entorno laboral, mientras que el otro 56% de trabajadores encuestados no presenta dificultades para integrarse.

Tabla 29. ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	68 %
NO	8	32 %
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
Elaboración: Propia

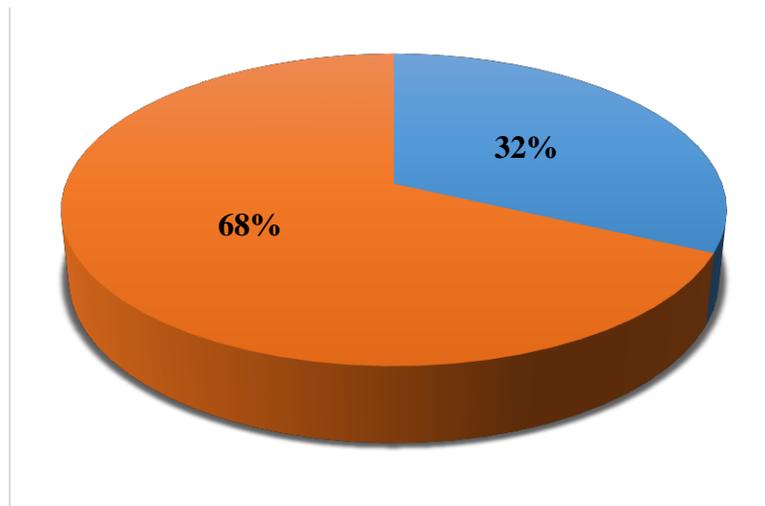


Figura 29. ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?

En la tabla 29 y figura 29 diagrama circular denominadas, ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?, se obtuvo como resultado que el 68% de trabajadores encuestados se encuentran satisfecho con su puesto de trabajo, pero el 32% de trabajadores no se encuentra satisfecho.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1. Variable de Gestión de calidad

6.1.1.1 Objetivo. Describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

En la tabla 1 denominada, ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?, se obtuvo como resultado que el 36% de los trabajadores encuestados conocen la estructura organizacional de su centro de trabajo, mientras que el otro 64% de trabajadores no conocen la estructura organizacional. **Domínguez (2019)**, en su investigación señala que las MYPE tiene poco conocimiento del término gestión de calidad por ende con respecto a la pregunta planteada se llega a la conclusión que los trabajadores no conocen en su totalidad la estructura organizacional que es un elemento muy importante en gestión de cada MYPE. **ISO 9001 (2015)**, nos detalla que la estructura organizacional son la funciones y responsabilidades con las cuales tiene un fin de lograr sus objetivos planteados, por lo que se puede determinar que la MYPE investigada debe organizarse para poder dar a conocer su estructura como organización y delegar sus funciones y responsabilidades a quienes corresponden para la comprensión de todo la empresa y evitar así situación caóticas que introducen a problemas internos dificultando las labores cotidianas a falta de la delegación de funciones.

En la tabla 2, denominada ¿la MYPE es una empresa formal?, se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que la empresa es formal. **Valencia (2019)**, en su investigación no señala que La formalización en nuestro

País aún es demasiado burocrática, demasiados pasos para que las MYPES inicien operaciones en los diferentes rubros económicos además señala los requisitos de formalización como la creación de la organización como Entidad Legal, Inscripción en SUNAT, MINSA carnet de sanidad para sus trabajadores, Licencia municipal de operación, esto sin duda no es muy bueno porque su trabajo se encuentran a margen de la ley, pero con relación a la pregunta en la investigación es favorable ya que todas las MYPE en mi investigación son formales. **Portuondo (2018)**, nos señala que como resultado del emprendimiento en el Perú se ha concentrado un gran número de negocios donde el 74% de MYPES son informales ya que surgen de actividades económicas familiares y su lugar de trabajo es su hogar, cabe recalcar que al convertirse su negocio en formal tiene protección legal y ayuda al crecimiento del país cumpliendo siempre con las obligaciones legales, una características es que accede con facilidad a nuevos mercados y además genera confianza en sus clientes y proveedores.

En la tabla 3, denominadas a, ¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización? se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que planifican metas a alcanzar en su organización. **Domínguez (2019)**, en su investigación señala que la planificación de las metas para los propietarios encuestados tiene como objetivo general ganancias, en relación a la investigación que estoy ejecutando se manifiesta que los propietarios si planifican sus metas a alcanzar en un determinado tiempo con el propósito de alcanzar sus objetivos planteados como organización y traer así consigo ganancias para la organización. **Cortés (2017)**, nos menciona que la gestión de calidad son conjuntos de actividades que realiza una función

general, dentro de estas actividades esta la planificación de objetivos, metas que como organización debe contar para poder así realizar nuestros mejores esfuerzos desde el líder, empleados proveedores y demás integrantes que forma esta organización.

En la tabla 4, denominada ¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?, se obtiene como resultado que el 68% de los trabajadores encuestados considera que la organización cuenta con los materiales e implementos para realizar su trabajo, mientras que el 32% cree que no. **García (2018)**, en su investigación realizada muestra que los propietarios de las MYPE se enfocan en la calidad de su producto que ofrecen, es por ello que brindan los materiales e implementos para que pueden realizar sus trabajos de manera eficiente y puedan ofrecer un producto de calidad a sus clientes, y con relación a mi pregunta planteada para los trabajadores de las MYPE la mayoría de ellos respondieron que cuentan con los materiales necesarios para poder realizar su trabajo. **ISO 90001 (2015)**, nos indica que el equipo en una organización es necesario para poder alcanzar los objetivos que se plantean, por lo que se puede determinar que la asignación de los recursos suficientes es importante para poder realizar los trabajos en la organización y poder facilitar mejor el desempeño de nuestros colaboradores.

En la tabla 5, denominada, ¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto o manipularlo?, se obtuvo como resultados que el 76% de trabajadores encuestados cuenta con la higiene para la elaboración y manipulación del producto, mientras que el 24% de trabajadores no cuentan con las medidas de higiene. **Barreto (2018)**, en su investigación señalo que la MYPES cuenta con un buen ambiente de trabajo la cual les brinda medidas de higiene y seguridad para la elaboración del

producto, porque su principal objetivo es cumplir con el trabajador en relación a su ambiente de trabajo. **Cortés (2017)**, nos manifiesta que las actividades que transforman los materiales en productos, son muy importantes, ya que estas acciones son donde se alteran, manipulan los materiales para su acabado final, es por ello que se puede determinar que las MYPES investigadas cuentan con estas medidas de higiene para poder elaborar el producto final y poder así brindar la seguridad a sus clientes quienes son los consumidores del producto final y mantener así su confianza y fidelidad.

En la tabla 6 denominada, ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas? se obtiene como resultado que el 100% de los propietarios encuestados, manifiestan que la organización cuenta con las instalaciones adecuadas. **Medina (2018)**, en su investigación manifiesta que las MYPE investigadas sus propietarios manifestaron que sus locales cuentan con instalaciones adecuadas para sus trabajadores y la atención de clientes. **ISO 90001 (2015)**, hace referencia que es importante que los MYPES o negocios pequeños cuenta con locales o instalaciones adecuados para la atención de clientes y un buen desenvolvimiento de sus trabajadores con sus funciones, es importante recalcar que un negocio debería analizar según su actividad, que instalaciones son las más apropiadas para el nivel de la actividad a realizar, por lo que se puede determinar que las MYPE investigadas cuentan con instalaciones adecuadas según las manifestaciones de los propietarios quienes son los encargados de que estas instalaciones sean las adecuada para el trabajo de sus colaboradores y la atención de sus clientes.

En la tabla 7 denominada, ¿la empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?, obtiene como resultado que el 50% de propietarios encuestados, manifiesta que, si se ha procedido a la contratación del personal, mientras que el otro 50%

manifiesta que no ha contratado personal en los últimos meses. **López (2017)** en su investigación manifiesta que el recurso humano es importante en la medida de que cubra las necesidades de la organización, porque el reclutamiento de personal debe estar enfocadas en la alta calidad de satisfacción de cliente y guiándose de las políticas empresariales. **ISO 9001 (2015)**, hace referencia a lo que se debe realizar para llevar a cabo el proceso de un material hacia un producto o servicio, sean estos los recursos materiales, humanos o financiero, por lo que se puede determinar que la MYPE investigadas han realizado contratación de personal para cubrir las necesidades de personal en la organización, ya que el factor humano es parte fundamental de la una MYPE, pero para ello se debe tener conocimientos para la incorporación oportuna de este factor humano hacia la organización, ya es un proceso de identificar y contratar a personal capacitado para el puesto que se piensa cubrir y que este cumpla con las expectativas del puesto de trabajo.

6.1.1.2 Objetivo. Analizar los principios y alcances de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

En la tabla 8 denominada, ¿El producto satisface sus expectativas?, se obtuvo como resultado que el 88% de clientes encuestados respondieron que el que producto brindado por las MYPES satisface sus expectativas, mientras que un 12 % de clientes encuestados marcaron que el producto no satisface sus expectativas como consumidor. **Valencia (2019)** en su investigación recalca que el producto o servicio a ofrecer debe cubrir con todas las expectativas del mercado enfocado, porque el cliente es que determina

la aceptabilidad del producto, para poder llegar a esta aceptabilidad se debe implementar diferentes estrategias y métodos. **ISO 90001 (2015)**, nos explica que la satisfacción del cliente es la base del sistema de gestión de la calidad, es decir los clientes necesitan productos o servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, por lo que se puede decir que la satisfacción del cliente puede ser especificadas por el mismo cliente o por la organización con una previa investigación de mercado enfocado en el cliente. Es por ello que se determinó que las MYPE investigadas en su mayoría sí satisfacen estas expectativas de los clientes hacia el producto ofrecido.

En la tabla 9 denominada, ¿La organización le brinda un buen trato?, se obtuvo como resultado, que el 72% de clientes encuestados reciben un buen trato al momento de adquirir el producto, pero un 28% de clientes respondieron que no reciben un buen trato. **García (2018)**. **García (2018)**, en su investigación determina que las relaciones que existen en la MYPE de hoy son esenciales, ya que un buen trato que reciba los clientes es fundamental para el crecimiento de las organizaciones, ya que una empresa o negocio por muy buenos productos que ofrezca, su éxito estará en el buen trato que ofrece a sus clientes, **Hidalgo (2018)**, manifiestan que el enfoque al cliente, es esencial en el crecimiento de la organización, porque aquí se entiende sus necesidades a atender y sobre todo su enfoque es primordial porque la venta del producto dependerá del buen trato que ofrecen a los clientes para contar con su confianza y concurrencia hacia la MYPE, es por ello que se determina que las MYPE investigadas en la presente trabajo de investigación sí tienen muy presente este principio porque la encuesta que se aplicó a sus clientes es favorable, ya que en su mayoría considera que el trato es bueno hacia ellos cuando consumen el producto.

En la tabla 10 denominada, ¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?, se obtiene como resultado que el 78% de clientes encuestados, considera que la organización cuenta con un local adecuado, mientras que el 22% de las personas encuestas considera que el local no es el adecuado. **Barreto (2018)**, en su trabajo de investigación manifiesta que las políticas de calidad en una organización son fundamentales, en especial cuando se trata del ambiente laboral y donde nuestros clientes están ajusto disfrutando de nuestros productos o servicios, el ambiente debe ser agradable con en un lugar donde esté cerca a diferentes vías de acceso, o solo la ubicación es una buena comienzo de un emprendimiento, por esta cerca a la vista del mercado a atender. **Burgos (2017)**, manifiesta que las organizaciones dependen de sus clientes y es por ello que necesita entender sus necesidades y cumplir los requisitos para mantener su confianza y concurrencia, en especial ofrecerle un lugar acogedor y que cumplas con los espacios necesario y cómodos. Finalmente se llega concluir que las MYPE investigadas en su mayoría si cumple con un local adecuado y sus clientes esta ajusto con el servicio.

En la tabla 11 denominada, ¿El precio del producto se adecua a su economía?, se obtuvo como resultado que el 60% de los clientes encuestados considera que los productos ofrecidos por la organización no se adecuan a su economía, mientras que un 40% de clientes considera que no. **Hernández (2015)**, en su investigación realizada llega determinar que los precios de los productos se deben adecuar hacia el mercado enfocado es decir si tu producto sobre pasa las líneas de precios a la que los clientes están dispuesto a pagar y además son precios justo, de acuerdo al presupuesto que se implementa en su elaboración. **Pereyra (2016)**, manifiesta que la calidad del producto se puede determinar mediante la duración, fiabilidad, seguridad, capacidad nutritiva, gusto o sabor, los precios

del producto, y que sobre todo si existe un aumento del costes este debe estar enfocado a lo que el cliente está dispuesto a pagar claro si percibe la mejora del producto, es decir si hay un aumento de costo el cliente será más exigente y valorara su calidad, es por ello que se determina que las MYPE investigadas si se adecuan a su economía y que además estas satisfecho por pagar por productos que si cumplen con sus expectativas y que además son elaborados con los materiales de muy buena calidad.

En la tabla 12 denominada, ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados? se obtiene como resultado que el 100% de propietarios encuestados fomenta una buena comunicación laboral con sus empleados. **García (2018)** en su trabajo de investigación determina que una buena comunicación en un centro laboral fomenta un buen ambiente laboral, entre colaboradores, propietarios, clientes y proveedores, es aquí donde entra a tallar el liderazgo dentro de las MYPE. **James & William (2015)**, nos manifiesta que los lideres deben establecer una unidad de propósito y dirección en su organización, para poder crear y mantener un buen ambiente interno y se puedan desarrollar mejor los objetivos a cumplir. Por la que se puede determinar que las MYPE, investigadas si fomentan una buena comunicación con sus colaboradores y proveedores es por ello que hacen la diferencia con las demás MYPE, porque no solo se trata de un proceso dinámico entre 2 o más personas, sino que también trata de debatir temas de forma ordenada y clara, llegando así a obtener ideas, propuestas o mejoras en beneficio de la organización y de logara los objetivos planteados como empresa.

En la tabla 13 denominada, ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?, se obtuvo como resultado que el 84% de los trabajadores encuestados considera que la organización cuenta con un buen ambiente laboral, mientras que el 16% considera que no.

Hernández (2015), es su trabajo de investigación manifiesta que una de las responsabilidades de cada empresa es brindar un buen ambiente laboral y ambientes adecuados para el buen desarrollo y desempeño de sus colaboradores con sus funciones y responsabilidades. **James & William (2015)**, no manifiesta que uno de los aspectos importantes de todas empresas es el clima laboral, porque identifican el grado de identificación del trabajador con la empresa y además el compromiso de esta con sus trabajadores, como por ejemplo los niveles motivación, reconocimiento, entre otros. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas en su mayoría si brindan una buena ambiente laboral según sus trabajadores quienes respondieron a la pregunta planteada, cabe recalcar que si la organización crea espacios de un buen ambiente laboral reforzara el trabajo en equipo, el espíritu colaborador, interés en poder aportar conocimientos y todo lo que se encuentre al alcance de ellos.

En la tabla 14 denominada, ¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?, se obtuvo que el 72% de trabajadores encuestados participa activamente de las actividades que se organiza por la organización, pero el 28% de los trabajadores no participa de estas actividades. **Medina (2018)** en su trabajo de investigación considera muy importante el principio de participación del personal porque cree que así el colaborador toma conciencia de la importancia de su trabajo y función en la organización, además también enfatiza en que también estas actividades que realizan la empresa ayudan a ver sus competencias, capacidades y limitaciones del personal con el desempeño de sus tareas. **Norma ISO 90001 (2015)**, manifiesta que el personal es la esencia de la organización y que en el ambiente en el que se encuentra ayudara a que sus habilidades tanto laborales como de conocimiento ayudan en beneficio de la organización.

Es por ello que se determina que las MYPE investigadas en su mayoría cuenta con la participación de sus colaboradores para las actividades que realiza con objetivo de la integración de los trabajadores con la organización y en especial son su trabajo y entorno que lo rodea.

En la figura 15 denominada, ¿conoce usted la misión y visión de la organización?, se obtuvo como resultado que solo 12% de los trabajadores encuestados conocen la visión y misión de la organización, mientras que el 88% de trabajadores no conocen cual es la misión y visión. **Abad (2016)** en su trabajo investigación determina que como los objetivos son fundamentales para una empresa, la misión y visión también son lo esenciales ya que como se conoce la misión es el motivo por la cual la empresa existe y su razón por la que entra al mercado competitivo y poder cumplir las expectativas de su mercado enfocado atender, mientras que el visón es la proyección de lo que se espera alcanzar en un futuro. **La Norma ISO9001 (2015)**, plantea que tanto los objetivo son importantes planificarlos en la organización, la visión y la misión son también fundamentales en una organización para su trabajo eficiente y oportuno, porque la misión define de forma precisa lo que se espera obtener y refleja lo que la organización realizara para poder obtenerlo, la visión es un papel fundamental que son las expectativas a alcanzar y una imagen que se plantea a un fututo. Es por ello que se determina que la organización no fomenta una comunicación activa en relación al conocimiento de lo que la empresa esta proyecta a alcanzar, según los datos estadísticos son pocos los que conocen la misión y visión de su organización y en gran mayoría no tiene el conocimiento de ellos.

En la figura 16 denominada ¿el desempeño de sus trabajadores es satisfactorio? Ese obtuvo como resultado que el 100% de propietarios encuestados se encuentra

satisfecho con el desempeño de sus trabajadores. **Espinoza (2015)** no manifiesta que en su investigación realizada obtiene como resultado que el desempeño en la organización es fundamental para el progreso de esta, pero que en su totalidad los propietarios de la MYPE no se encuentran satisfechos con su desempeño laboral, su calidad de servicio que brindan los colaboradores no es eficiente. **James & William (2015)**, nos define que el desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente para los colaboradores y propietarios, es decir se define como el comportamiento del trabajador y su impacto en el negocio, si es de manera positiva o negativa, es bueno mencionar que existen parámetros que sirven para la evaluación del desempeño estas suelen ser mediante por un supervisor, evaluación entre compañero, evaluación del cliente y la autoevaluación. Es por ello que se puede determinar que las MYPE investigadas el desempeño de los colaboradores desde el punto de vista del propietario su calidad de servicio es satisfactorio.

Tabla 17 denominada, ¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?, se obtuvo como resultado que el 76% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los recursos que la empresa les brinda, pero el 24% de trabajadores es en desacuerdo con los recursos implementados por la organización. **Barreto (2018)**, en su trabajo de investigación menciona que los recursos en una empresa son fundamentales para el cumplimiento de metas y objetivos y enfatizar en su misión y visión como empresa que brinda un servicio o producto. **Normal ISO 90001 (2015)**, manifiesta que los resultados que se espera obtener con eficiencia en las actividades y recursos, están relacionados con la administración de procesos, que quiere decir que esta administración se encarga de mejorar los resultados de la organización, obteniendo así satisfacción del cliente, colaboradores contentos con los beneficios por su

servicio laboral entre otras cosas que son beneficiosos para la organización. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si cumplen en su mayoría con los recursos suficientes para cumplir su objetivo planteado como lo manifiestan sus mismos trabajadores.

Tabla 18 denominada, ¿Sus decisiones de contrato de personal siempre son de acuerdo con el perfil buscado?, se obtuvo como resultado que el 75% de los propietarios encuestados respondieron que sus decisiones de contrato de personal son de acuerdo a un perfil que ellos mismo realizan, pero el 25% de propietarios respondieron que no se basan en un perfil para contratar el personal. **Barreto (2018)**, en su trabajo de investigación se menciona que para el reclutamiento de personal es necesario realizar un perfil con el cual se basaran para la contratación de personal requerido. **Gilbreth (2016)**, determina la importancia de la selección de personal y uno de los puntos claves para ellos es contar con perfil sobre la persona que buscan para cubrir el puesto, es por ello que es importante contar con una referencia de la persona que buscamos y poder así facilitar el trabajo de la persona encarga y además contar con la persona indicada. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si cumplen en su mayoría con la elaboración de un perfil y este si entra a tallar en sus decisiones al momento de la contratación del personal.

Tabla 19 denominada, ¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?, se obtuvo como resultado que el 75% de los propietarios encuestado sostiene que los proveedores le brindan un buen servicio de calidad y sus entregas son a tiempo acordado, pero el 25% de propietarios encuestados respondieron que no les brinda un buen servicio de calidad y no son a tiempo las entregas pedidas. **Barreto (2018)**, en su trabajo de investigación menciona que las relaciones que mantengan las organizaciones

con los involucrados en el funcionamiento de la organización son fundamental porque de alguna u otra manera llegan a involucrar en el crecimiento de esta. **Normal ISO 90001 (2015)**, manifiesta que la buena comunicación interna y extraña en la organización es un pilar para un buen ambiente laboral y que además este llegue a involucra de manera positiva a la organización en su crecimiento. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas mantienen una buena relación con sus proveedores dándolo a conocer así que califican sus servicios de estos como un servicio de calidad y puntualidad en la entrega de sus pedidos.

5.2.2. Variable de Selección de Personal

6.1.2.1 Objetivo. Describir las fases de selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

Tabla 20 denominada, ¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?, se obtuvo como resultado que el 50% de los propietarios encuestados sí realiza un perfil de postulación y posteriormente evalúa su contratación, pero el otro 50% de propietarios respondieron que no realizan el perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación. **Asensios (2016)**, en su trabajo de investigación menciona que los recursos en una empresa son fundamentales para el cumplimiento de metas y objetivos y en uno de ellos es contar con un perfil de postulación que es una herramienta fundamental para una buena selección de personal. **Normal ISO 90001 (2015)**, manifiesta que los resultados que se espera obtener con eficiencia en las actividades y recursos, están relacionados con la administración de la

organización, y así permitiría mejorar la calidad de atención hacia el cliente contratando un personal que ayude a la empresa para una eficiente productividad. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si cumple como el método de preselección que es la elaboración de un perfil de postulación.

Tabla 21 denominada, ¿usted realiza el método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?, se obtuvo como resultado que el 25% de los propietarios encuestados realizan el método de la prueba de selección ya sea esta de manera escrita u oral, pero el 75% de propietarios encuestado no realiza el método de prueba de selección. **Pereyra (2016)**, en su trabajo de investigación determina que para una buena selección de personal se debe contar con personal que conozcan el funcionamiento de la labor para que su integración se rápida y los resultados sea notorios. **Toyo (2015)**, menciona que la realización de una entrevista es fundamental, ya que esta permite tener un contacto directo con el personal a contratar y constatar si esta cuenta con una experiencia con el puesto a cubrir y una vez analizada se pueda determinar si cumple con las condiciones. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas no cumple en su mayoría, puesto que los propietarios no realización esta acción y se concluye que la presente acción no es un método utilizado por los propietarios.

En la tabla 22 denominada, ¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?, se obtuvo como resultado que el 100% de los propietarios encuestados realiza el método de entrevista para la contratación de su personal. **Asensios (2016)** en su trabajo de investigación manifiesta que el método de entrevista en la actualidad es muy favorable para las MYPE porque permite tener un contacto desde un primer momento con el colaborador que posiblemente trabaje en la organización. **Ruiz**

(2018) menciona que la entrevista es una técnica que generalmente permite tomar una decisión final de la aprobación o rechazo del postulante para el puesto a cubrir, Es por ello que se manifiesta que la MYPE investigadas en su totalidad realiza el método de entrevista para la contratación del personal y poder cubrir la vacante, además es importante recalcar que este método ayuda de manera eficiente a los propietarios a conocer de manera presencial el perfil de este nuevo colaborador, como también su entusiasmo por formar parte de la organización.

Tabla 23 denominada, ¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro copropietario?, se obtuvo como resultado que el 76% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los recursos que la empresa les brinda, pero el 24% de trabajadores es en desacuerdo con los recursos implementados por la organización. **Barreto (2018)**, en el trabajo de investigación detallan que la decisión de la contratación al momento de la selección de personal es importante es por ello es bueno consultar con un especialista o con el otro propietario. **Medina (2017)** manifiesta que la decisión en relación a la contratación del personal es muy importante, debido a que es un paso muy importante ya que este es un paso importante para organización, ya que se reclutara un nuevo personal la cual conlleva a un proceso de adaptación y el trabajo en conjunto es muy importante. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si consulta esta decisión con la otra persona encargada de la organización, pero también se detalla que al mismo tiempo esta tampoco es consultado obteniendo así un promedio equitativo.

En la tabla 24 denominada ¿Está de acuerdo con su contrato laboral?, se obtiene como resultado que el 72% de trabajadores encuestados está de acuerdo con su contrato

laboral, pero él un 28% de trabajadores no se encuentra de acuerdo con el contrato que mantiene con la organización. Para **Espinoza (2015)** en su trabajo de investigación nos manifiesta que el contrato laboral en las MYPE no es muy habitual ya que en su mayoría el personal es contratado de forma verbal y no hay ningún documento de por medio que identifique su prestación de servicios con la empresa. **Ruiz (2018)**, manifiesta que la etapa de contratación en una organización es una decisión importante ya que se busca a la persona idónea para el puesto de trabajo a cubrir. Además, es muy importante recalcar que toda relación laboral entre un empresario y un colaborador ha de estar documentado a través de un contrato la cual representa un acuerdo por el que el trabajador recibe una retribución a cambio de ofrecer sus servicios, añadido a esta esta las obligaciones y derechos que debe cumplir los colaboradores y empresarios. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas, los colaboradores en su mayoría se encuentra de acuerdo con su contrato laboral.

Tabla 25 denominada, ¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?, se obtuvo como resultado que el 76% de los trabajadores encuestados respondieron que la organización si les informa sobre sus funciones y actividades a realizar, pero el 24% de trabajadores respondieron que no se les informa sobre las funciones a realizar al momento de su incorporación a sus labores. **Valencia (2019)**, en su trabajo de investigación menciona que la incorporación es un paso importante a seguir con el personal e informales sobre las funciones, labores y las expectativas que esperan ellos obtener con su trabajo. **Alburquerque (2019)**, detalle que las información brindada al personal es fundamental para el correcto funcionamiento de las labores y poder obtener resultados mediante la comunicación. Es por ello que se

determina que las MYPE investigadas si cumplen con este objetivo que es informar al personal sobre la información de la organización cuáles son sus objetivos, así como también cual es la función en esta, y como contribuirá de manera positiva con su buen desempeño ya que es un equipo de trabajo y si todos aportamos todos ganamos.

Tabla 26 denominada, ¿Realiza usted el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?, se obtuvo como resultado que el 100 % de los propietarios encuestados están de acuerdo con los recursos que la empresa les brinda un seguimiento a los trabajadores una vez ingresado a la organización. **Barreto (2018)**, en su trabajo de investigación menciona que el seguimiento es una pieza importante en la organización ya que es fundamentales para el cumplimiento de metas y objetivos y enfatizar en su misión y visión como empresa que brinda un servicio o producto. **Flores (2016)** manifiesta que los resultados que se espera obtener con eficiencia en las actividades y recursos, están relacionados al seguimiento que se realice con el personal. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si cumplen al 100% con este labor.

5.1.2.3.Objetivo. Identificar los beneficios de la una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.

En la tabla 27 denominada, ¿brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?, se obtiene como resultado que el 100% de propietarios encuestados brinda la capacitación necesaria a sus trabajadores. **Hernández (2015)**, en su trabajo de investigación manifiesta que la capacitación es un método que hoy en día la MYPE está estableciendo por los que resultados son favorables para la organización, porque desde

que ingresan el nuevo personal debe conocer las actividades a realizar, responsabilidades que tiene el puesto de trabajo. **Gonzales (2015)**, nos da a conocer que la capacitación es uno de los beneficios que la organización debe aprovechar porque es un previo conocimiento que debe brindar a los nuevos colaboradores de la organización y que de esta manera ayudar que su trabajo este más comprometido. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas si brindan esta capacitación a su personal sobre las tareas que deben realizar la responsabilidad que tienen y sobre todo como ayuda la eficiencia de estas a la organización,

En la tabla 28 denominada, ¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral? Para esta pregunta se obtuvo como resultado que el 44% de trabajadores encuestados se le es difícil integrarse a su entorno laboral, mientras que el otro 56% de trabajadores encuestados no presenta dificultades para integrarse. **Hidalgo (2018)** nos manifiesta en su trabajo de investigación determina que la integración en una organización es fundamental por esto permitirá que el ambiente laboral sea bueno y esto ayude a que el personal este con una buena motivación de su compañero por el apoyo que le brinden. **Gonzales (2015)**, determina que la integración de la persona en un comienzo es difícil por el mismo motivo que la organización y sus colaboradores que laboran ya, no brinda la confianza que un nuevo empleado necesita para su adaptación. Es por ello que se determina que las MYPE investigadas en su mayoría los trabajadores no se le es difícil integrar en el nuevo entorno laboral.

En la tabla 29 denominada, ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?, se obtuvo como resultado que el 68% de trabajadores encuestados se encuentran satisfecho con su puesto de trabajo, pero el 32% de trabajadores no se encuentra satisfecho. **Hidalgo**

(2018), en su trabajo de investigación manifiesta que los diferentes puestos de trabajos deben estar ocupados por las personas idóneas para este puesto y así este colaborador se sentirá ajusto y se desarrollará de la mejor manera y sus trabajos ser verá reflejado en el entusiasmo y el empeño que este le impone. **Gonzales (2015)** nos manifiesta que la satisfacción del trabajador dentro de su puesto de trabajo es fundamental porque de ello dependerá su calidad de servicio que brinde a la organización y esta ayudará a obtener mejores resultados de trabajo dentro de la organización. Es por ello que se determina que la MYPRE investigadas sus trabajadores en la mayoría si se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo, es por ello que se recalca que la motivación, el buen ambiente laboral es importante para el desempeño del colaborador

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los elementos de la gestión de calidad se estableció que los trabajadores de la MYPE si cuentan con los recursos e implementos necesarios para lograr la calidad del servicio brindado, por ende, los propietarios de la MYPE si llegan a cubrir de manera eficiente las actividades para un buen servicio.

En relación a los principios de la gestión de calidad se analizó que en el principio del enfoque al cliente es primordial para la organización, por esta se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente brindándoles un buen servicio, como también un buen ambiente y que el personal que se encuentre entusiasta a la hora de la atención. Así mismo mejorar la relación laboral y crear un ambiente agradable, por ende, las MYPES deben mejorar eficientemente su servicio y priorizar las necesidades del cliente.

Con respecto a las fases de la selección de personal, se pudo conocer que las MYPES presentan un deficiente conocimiento como también implementación. ya que en su mayoría de propietarios encuestados dieron a conocer que en muchas de estas fases no son aplicada en su totalidad y que además son omitidas por que las creen innecesarias, como por ejemplo el de no crear un perfil de postulación, es por ello que recomienda inferir más en el tema de la contratación del personal ya que es una acción muy importante, porque no solo se trata de aceptar o rechazar candidatos, sino que también se trata de conocer sus aptitudes, experiencia y cualidades.

En relación a sus beneficios, se identificó que los trabajadores cuentan con inconvenientes al momento de la incorporación a sus actividades, pero que los propietarios si brindan el apoyo para su integración con la organización además de brindarles la capacitación necesaria para que pueda cumplir eficientemente su labor, pero se

recomienda a la MYPE hacer un seguimiento al personal ya establecido como el que recién se incorpora.

Bibliografía

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (Agosto de 2017). *Boletín de Economía Laboral*. Obtenido de recuperado de: <https://www.gob.pe/mtpe>
- Abad, D. (2016). “*Selección de Personal y su relación en el Rendimiento Laboral en Empresa Loupit S.A. de la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil - Ecuador : UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL .
- Alburquerque, H. (19 de marzo de 2019). *Gobierno Regional Piura*. Obtenido de Obtenido de Importancia de las MYPE: <https://www.regionpiura.gob.pe/noticias/17362>
- Alvarez, A. (2019). *Justificación de la Investigación*. Lima.: Universidad de Lima.
- Asensios, M. (2016). “*Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Selección De Personal En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Venta Al Por Menor De Productos Textiles Y Prendas De Vestir (Boutique) Del Distrito De Huaraz, Año 2016*” . Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote .
- Barreto, J. (2018). “*Gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015*” . Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de : <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Bobadilla, L. (2018). “*Gestión De Calidad Y Marketing Del Restaurant - Pollería Las Canastas En El Distrito De Piura, Año 2019*”. Piura, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Burgos, M. (2017). “*Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante- bar*

- ouzo agave azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008".* Colombia: Universidad Libre de Colombia.
- Calderon, G. (2016). *La Situación de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú.* Lima, Perú: Gacerta Juridica, obtenido de: <http://www.gacetajuridica.com.pe/>.
- COEPES. (2015). *Importancia de Ila PYMES en Mexico.* México : Obtenido de el portal: <https://www.coepesguanajuato.mx/> .
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015).* España: ICB.S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).
- Díaz, N. (2016). *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas FAD UAEMex.* México: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. Diaz, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: San Marcos. Dominguez, A. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018".* Perú: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Escamilla, M. (2017). *Aplicacion basica de los Métodos Científicos.* México: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO.
- Espinosa, F. (2018). *La Hipótesis en la investigación.* Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA.
- Espinoza, R. (2014). *"La Universidad Politécnica Salesiana, institución de prestigio, orientada a la excelencia académica, debe contar con un equipo de trabajo calificado y competitivo, por ello el presente manual propone un diseño de*

- reclutamiento, selección e inducción*". Quito, Ecuador : Universidad Politecnica Salesiana SEDE Quito,.
- Flores, A. (2016). *"Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José Balta del distrito de Chimbote, 2016*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles de CHimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- García, A. (2016). *Cadena de valor*. Lima: CONSEJERIA DE EMPLEO FORMACION Y TRABAJO AUTÓNOMO.
- García, M. (2018). *"Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las MYPE del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018"*, . Iquitos, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Gavilano, J. (2018). *"IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIO CIVIL"*. Piura- Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA .
- 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> .
- Gonzales, M. (2015). *Selección de Personal, Buscando al Mejor Candidato*. España: Publicaciones Altaria S.L.
- Guayacan, J. (2016). *Análisis pestel*. España: Escuela de la Alta dirección y Administración.
- Gutierrez, A. & Perez, F. (Junio de 2018). *BCRP*. Obtenido de Obtenido de: :

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/35/ree-35-perez-gutierrez.pdf>

Gutiérrez, F. (2019). "*Gestión de calidad de los procesos de selección de personal y su influencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019*". Ayaviri, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Hernandez, E. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro Restaurantes del distrito de La Esperanza, Año 2015*. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.

Hernández, C. (2015). *Tipos de Justificación*. Lima : Universida de Lima.

Hidalgo, C. (2018). "*Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016*". Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.

INEI. (2017). *Emprendimiento en el Perú*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>

ISO 9001. (2015). *Principios de la Gestión de Calidad*. Obtenido de Nueva ISO: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>.

James, R. & Willian, M. (2015). *Administración y Control de la Calidad, Novena edición*. Mexico: Cengage Learning S.A.

- Ley N°30056, L. (2013). *LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.
- López, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social Cuantitativa*. Barcelona, España: Centre d'Estudis Sociològics .
- Mateo, R. (2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. España: SCAL Editorial .
- Medina, A. (2017). “*LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LO&LO*”. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Medina, M. (2018). : *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura Año 2018*". Sechura, Piura: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de :<http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Moussalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de investigación Cuantitativa* . Venezuela: University of the Andes.
- N°28015, L. (2003). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Perú: SUNAT, Obtenido de: <https://elperuano.pe/>.
- Pereyra, E. (2016). *Gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016*". Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>.
- Pérez, A. (2019). *Comparación Internacional del Aporte de la MIPYMES a la Economía*. Lima, Perú: CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ECONOMÍA Y

NEGOCIOS GLOBALES (CIEN).

- Portuondo, L. (2018). *"Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018"*. Piura - Perú: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo.
- Ruiz, V. (2018). *El Proceso de Selección de Personal*. Perú: emprende PYME.
- Silupú, B. (2015). *Importancia de la MYPES en la región*. Piura: UNIVERSIDAD DE PIURA, Obtenida de: <https://udep.edu.pe/hoy/2012/12/las-mypes-estan-haciendo-crecer-a-piura/> .
- SUPREMO, D. (2008). *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE* . Lima, Perú: DIARIO EL PERUANO.
- Toyo, R. (2015). *"Gestión Del Departamento De Reclutamiento Y Selección De Recursos Humanos De La Universidad Nacional"* Universidad de Falcón . Venezuela: Universidad de Falcón .
- ULADECH. (2020). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 003*. CHIMBOTE, PERÚ: Universidad Católica Los Angeles Chimbote (ULADECH).
- Valencia, R. (2019). *"características de la gestión de financiamiento, atención al cliente y formalización en la Mype Pollería Pachax empresa del sector servicio, de la ciudad de Juliaca, año 2019"*, . Juliaca, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, obtenido del:<http://repositorio.uladech.edu.pe>.

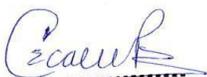
ANEXOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Eduardo Calle Pasapera, identificado con DNI 03319318, Magister en Administración: Por medio de este presente hago constar que he revisado con fine de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: **CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019"**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 15 de junio de 2020

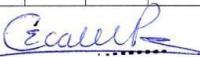

Mg. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15907

SELLO Y FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

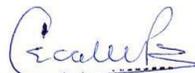
Orden	N° de Ítem	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?	X			X		X		X
2	¿La MYPE es una empresa formal?	X			X		X		X
3	¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	X			X		X		X
4	¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?	X			X		X		X
5	¿Cuenta con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?	X			X		X		X
6	¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	X			X		X		X
7	¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?	X			X		X		X
8	¿El producto satisface sus expectativas?	X			X		X		X
9	¿La organización le brinda un buen trato?	X			X		X		X
10	¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?	X			X		X		X
11	¿El precio del producto se adecua a su economía?	X			X		X		X
12	¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?	X			X		X		X
13	¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Reg- 15902

14	¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	X			X		X		X
15	¿Los objetivos planteados por la empresa son claros?	X			X		X		X
16	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
17	¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	X			X		X		X
18	¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	X			X		X		X

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Está de acuerdo con su contrato laboral?	X			X		X		X
2	¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?	X			X		X		X
3	¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	X			X		X		X
4	¿Se le es difícil usted integrarse con su entorno laboral?	X			X		X		X
5	¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasopera
 ADM. EMPRESAS
 Reg-15902

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Héctor Orlando Anica Clavijo identificado con DNI
02786302 MAGISTER en DORENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por: CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión De Calidad En La Selección De Personal, En La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Pollerías, Distrito De Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura, 2019" que se encuentra realizando.

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

Piura, 15 de junio de 2020.

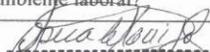

Mg. Anica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	N° de Ítem	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿La MYPE es una empresa formal?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cuenta con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?	✓			✓		✓		✓
6	¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	✓			✓		✓		✓
7	¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?	✓			✓		✓		✓
8	¿El producto satisface sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
9	¿La organización le brinda un buen trato?	✓			✓		✓		✓
10	¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?	✓			✓		✓		✓
11	¿El precio del producto se adecua a su economía?	✓			✓		✓		✓
12	¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?	✓			✓		✓		✓
13	¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

14	¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	✓			✓		✓		✓
15	¿Los objetivos planteados por la empresa son claros?	✓			✓		✓		✓
16	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	✓			✓		✓		✓
17	¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	✓			✓		✓		✓
18	¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	✓			✓		✓		✓

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Está de acuerdo con su contrato laboral?	✓			✓		✓		✓
2	¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?	✓			✓		✓		✓
3	¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Se le es difícil usted integrarse con su entorno laboral?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO identificada con DNI: 02649885 MAGISTER EN: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS Por medio de este presente hago constar que he revisado con fin de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019." que se encuentra realizado.

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

Piura, 15 de junio de 2020



Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 12812

Exilda Elena Peña Alvarado

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	Ítem	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?	X			X		X		X
2	¿La MYPE es una empresa formal?	X			X		X		X
3	¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	X			X		X		X
4	¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?	X			X		X		X
5	¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?	X			X		X		X
6	¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	X			X		X		X
7	¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?	X			X		X		X
8	¿El producto satisface sus expectativas?	X			X		X		X
9	¿La organización le brinda un buen trato?	X			X		X		X
10	¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado?	X			X		X		X


 Instituto Nacional de Estadística e Informática
 I.N.E.C. - 1962

11	¿El precio del producto se adecua a su economía?	X			X		X		X
12	¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?	X			X		X		X
13	¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	X			X		X		X
14	¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	X			X		X		X
15	¿Los objetivos planteados por la empresa son claros?	X			X		X		X
16	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
17	¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	X			X		X		X
18	¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	X			X		X		X


 Mg. Edda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Está de acuerdo con su contrato laboral?	X			X		X		X
2	¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?	X			X		X		X
3	¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	X			X		X		X
4	¿Se le es difícil usted integrarse con su entorno laboral?	X			X		X		X
5	¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	X			X		X		X


 Mg. Edda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12612

ANEXO 2. Permisos de propietarios

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Piura, 20 de junio del 2020

Señor (as):

Propietario o representante de la MYPE

Yo: CAMPOS PALACIOS, Corina Roxhíbel Identificada con DNI N° 72022786, estudiante del sexto ciclo de la carrera de Administración, de la asignatura Taller de Investigación II en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, filial Piura, con código de estudiante N° 0811172471, me dirijo a Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019”. Para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicita será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Campos Palacios Corina Roxhíbel
DNI: 72022786

Señor (as)

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Piura, 20 de junio del 2020

Señor (as):

Propietario o representante de la MYPE

Yo: CAMPOS PALACIOS, Corina Roxhibel Identificada con DNI N° 72022786, estudiante del sexto ciclo de la carrera de Administración, de la asignatura Taller de Investigación II, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, filial Piura, con código de estudiante N° 0811172471, me dirijo a Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019”**. Para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicita será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Campos Palacios Corina Roxhibel
DNI: 72022786

Señor (as)

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Piura, 20 de junio del 2020

Señor (as):

Propietario o representante de la MYPE

Yo: CAMPOS PALACIOS, Corina Roxhibel Identificada con DNI N° 72022786, estudiante del sexto ciclo de la carrera de Administración, de la asignatura Taller de Investigación II, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, filial Piura, con código de estudiante N° 0811172471, me dirijo a Ud. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL, EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE CASTILLA, EN EL AA. HH LAS MERCEDES, PIURA, 2019”. Para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicita será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Campos Palacios Corina Roxhibel

DNI: 72022786

Señor (as)

ANEXO 3. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020								Año 2021					
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I					
		Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X																	
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación					X													
5	Mejora del marco teórico						X												
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X										
8	Ejecución de la metodología									X									
9	Resultados de la investigación										X								
10	Conclusiones y recomendaciones											X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X						
12	Reacción del informe final													X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X				
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X			
15	Redacción de artículo científico																	X	

ANEXO 3. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% numero	Total (S/)
Suministros			
• Impresiones	50.00	7	350.00
• Fotocopias	20.00	4	80.00
• Empastado	35.00	1	35.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	3	45.00
• Lapiceros	20.00	3	60.00
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			670.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	100	4	400.00
Sub total			400.00
Total de presupuesto desembolsable			1,070
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	% numero	Total
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital –LAD)	100.00	6	600.00
• Búsqueda de información a base de datos	80.00	4	320.00
• Soporte informático (módulo de investigación ERP university MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo es repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			1,130
Recurso Humano			
• Asesoría personal 5 horas por semana	80.00	3	240.00
Sub total			240.00
Total, de presupuesto no desembolsable			1,370
Total (s/)			2,440

ANEXO 4. Matriz de Instrumento

variable	Definición Conceptual	Objetivo	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuentes	Escala	Metodología	
G E S T I Ó N D E C A L I D A D	Cortés (2017) Menciona que la gestión de calidad es quien define e incentiva a las empresas de identificar y analizar las necesidades del cliente, así teniendo presente la exigencia de que los productos que ofrece la organización sean aceptables y controlar el proceso del suministro.	Describir los elementos de la gestión de calidad en la selección del personal, en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Elementos	Estructura Organizacional	- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización? - ¿La MYPE es una empresa formal?	Trabajador Propietario	N O M I N A L	Nivel Descriptivo Tipo Cuantitativo Diseño No experimental Transversal	
				Planificación	¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	Propietario			
				Recursos	¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?	Trabajador			
				Procesos	¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto? ¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	Trabajador Conclusión propietario			
				Procedimientos	¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?	Propietario			
		Principios	Analizar los principios de la gestión de calidad en la selección de personal, en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Principios	Enfoques al Cliente	- ¿El producto satisface sus expectativas? - ¿La organización le brinda un buen trato? - ¿Cree usted que la organización cuenta con un local adecuado? - ¿El precio del producto se adecua a su economía?	Cliente	N O M I N A L	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
					Liderazgo	- ¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados? - ¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	Propietario Trabajador		
					Participación del personal	¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	Trabajador		
					Enfoque de Sistema de Gestión	- ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	Trabajador		
					Mejora continua	¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	Propietario		
					Enfoque de procesos	¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	Trabajador		
					Enfoque en toma de decisiones	¿Sus decisiones de contrato de personal se basa siempre en el perfil buscado?	Propietario		

				Relaciones beneficiosas con el proveedor	¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?	Propietario			
S E L E C C I Ó N D E P E R S O N A L	Merino (2015) afirma que la selección de personal es buscar al individuo adecuado para el cargo adecuado. Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos en las empresas tratando de mantener o aumentar la eficiencia, así como la rentabilidad de la organización.	Describir las fases de selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías, Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Fases	Preselección	¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?	Propietario	N O M I N A L	Nivel Descriptivo Tipo Cuantitativo Diseño No experimental Transversal Técnica Encuesta	
				Pruebas de selección	¿Usted realizar este método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?				
				Entrevista	¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?				
				Toma de Decisión Final	¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro propietario	Trabajador			
				Contratación	¿Está de acuerdo con su contrato laboral				
				Incorporación	¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?				
				Seguimiento	¿Realiza el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?	Propietario			
	Beneficios	Identificar los beneficios de la una buena selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Pollerías Distrito de Castilla, en el AA. HH Las Mercedes, Piura 2019.	Capacitación	¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	Propietario	N O M I N A L			Instrumento Cuestionario
			Integración	¿Se le es difícil usted integrarse con su entorno laboral?	Trabajador				
			Puesto	¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	Trabajador				

LIBRO DE CODIGOS PROPIETARIOS

Descripción	Propietarios Encuestados								
	Medición	1	2	3	4	Frecuencia		Porcentaje	
						Proporción	Total	Sumatoria	Total
¿La MYPE es una empresa formal?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿Usted planifica sus metas a alcanzar en un tiempo determinado como organización?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿La organización cuenta con las instalaciones adecuadas?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿La empresa ha procedido a la contratación de personal en los últimos meses?	Si	1		1		2	4	50%	100%
	No		2		2	2		50%	
¿Fomenta usted una buena comunicación con sus empleados?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿El desempeño de sus trabajadores es satisfactorio?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿Sus decisiones de contrato de personal se basa siempre en el perfil buscado?	Si	1		1	1	3	4	75%	100%
	No		2			1		25%	
¿Sus proveedores le brinda un buen servicio de calidad y el tiempo de entrega?	Si		1	1	1	3	4	75%	100%
	No	2				1		25%	
¿Usted en el método de preselección realiza algún perfil de postulación y posteriormente evaluar su contratación?	Si	1			1	2	4	50%	100%
	No		2	2		2		50%	
¿Usted realizar este método de prueba de selección sea de manera escrita u oral?	Si		1			1	4	25%	100%
	No	2		2	2	3		75%	
¿Usted realiza el método de entrevista para la contratación de personal?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿Al momento de tomar la decisión final, consulta usted su decisión con el otro propietario?	Si		1	1		2	4	50%	100%
	No	2			2	2		50%	
¿Realiza el seguimiento de manera permanente una vez contratado el personal?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	
¿Brinda usted la capacitación necesaria a sus trabajadores?	Si	1	1	1	1	4	4	100%	100%
	No					0		0%	

LIBRO DE CODIGOS TRABAJADORES

Descripcion	Trabajadores Encuestados																									Frecuencia		Porcentaje		
	Medicion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Proporcion	Total	Sumatoria	Total
¿Conoce usted la estructura organizacional de la organización?	Si	1					1			1			1	1	1	1									1	1	9	25		
	No	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							2	2	2	2	2	2	2			16			
¿La organización cuenta con los materiales o implementos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?	Si	1		1		1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		17	25			
	No	2	2		2					2	2				2									2	2	8				
¿Cuentas con las medidas de higiene para poder elaborar el producto?	Si	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	25			
	No	2					2	2	2				2												2	6				
¿La Organización le brinda un buen ambiente laboral?	Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	25			
	No				2			2												2					2	4				
¿Usted participa activamente en las actividades organizadas por la organización?	Si	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	25			
	No	2						2	2			2								2			2		2	7				
¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	Si	1									1										1					3	25			
	No	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22				
¿Está de acuerdo con los recursos que cuenta la organización para el logro de los objetivos planteados?	Si		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	25			
	No	2	2							2			2											2	2	6				
¿Está de acuerdo con su contrato laboral?	Si	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1		1			1		1	1	1	1	1	1	18	25			
	No			2									2	2		2	2		2					2		8				
¿Al momento de su incorporación a la organización le informan sobre sus funciones y actividades a realizar?	Si	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	25			
	No				2	2	2													2	2		2			6				
¿Se le es difícil a usted integrarse con su entorno laboral?	Si	1			1	1	1	1	1					1	1					1	1	1				11	25			
	No	2	2				2			2	2	2	2			2	2	2				2	2	2	2	14				
¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	Si	1	1	1	1			1	1					1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	25			
	No				2	2			2			2	2		2					2			2			8				