



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

EL PROCESO DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL COMO  
FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO  
ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES TURÍSTICOS,  
DISTRITO DE HUARAZ, 2019.

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

**AUTOR**

Br. RAMÍREZ VALENCIA, ERIVER EDILSON

ORCID: 0000-0001-8116-2906

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. Ramírez Valencia Eriver Edilson

Código ORCID: 0000-0001-8116-2906

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Código ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Código ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidenta

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Código ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Código ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

## **HOJA DE JURADO EVALUADOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

**Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres quienes, por haberme apoyado en mis estudios superiores, que fue clave fundamental para concluir con mi trabajo de investigación.

También se le agradece al docente tutor quien tuvo la gentileza de apoyarme para poder concluir satisfactoriamente mi trabajo de investigación, de igual manera a la Universidad por brindarme la oportunidad de pertenecer a su casa estudios superiores.

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis padres quienes están muy pendientes de mi persona apoyándome en mis estudios superiores y velando por mi bienestar.

A mis docentes quienes tuvieron la gentileza de apoyarme para la realización de mi trabajo de investigación.

## RESUMEN

La investigación describe las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, en cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación el diseño de la investigación fue no experimental – transversal y descriptivo nivel de la investigación será aplicada de propuesta de enfoque cuantitativo. se aplicó una encuesta a 30 gerentes de 22 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 63% tienen de 20 a 30 años de edad, El 76.70% tienen grado de estudios secundarios. Características de las micro y pequeñas empresas el .60.00% tienen el mercado entre 3 a 5 años, El 60.00% están constituidas como E.I.R.L, Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento, El 96.70% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad es desfavorable porque la mayoría de las agencias de viajes turísticos en distrito de Huaraz no siempre realizan el proceso de la lección del personal la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente.

**Palabras clave:** Proceso de selección, Gestión calidad, Micro y pequeñas empresas.

## ABSTRACT

The research describes the main characteristics of the personnel selection process as a relevant factor of quality management and improvement plan for micro and small businesses in the services sector, activities of tourist travel agencies, district of Huaraz, in terms of The methodology to be used in the present investigation the design of the research was non-experimental - cross-sectional and the level of the research will be applied as a proposal for a quantitative approach. A survey was applied to 30 managers of 22 questions. Obtaining the following results: 63% are 20 to 30 years old, 76.70% have a secondary education degree. Characteristics of micro and small businesses .60.00% have the market between 3 to 5 years, 60.00% are constituted as EIRL, Regarding the process of personnel selection as a relevant factor quality management: 70% know little about the process of the selection of quality personnel., 50.00% always carry out the knowledge tests, 96.70% sometimes follow up and evaluate their work performance. In conclusion, the main characteristics of the personnel selection process as a relevant factor quality management is unfavorable park most tourist travel agencies in Huaraz district do not always carry out the process of the staff lesson which causes a bad development of the worker within the company therefore generates bad customer service.

**Keywords:** Selection process, Quality management, Micro and small businesses.

## CONTENIDO

<b>TÍTULO DE LA TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HOJA DE JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>7</b>
<b>III.HIPÓTESIS.....</b>	<b>22</b>
<b>IV.METODOLOGÍA. ....</b>	<b>23</b>
4.1. Diseño de la investigación. ....	23
4.2. Población y muestra .....	23
4.3. Definición y operacionalización de variables. ....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia .....	27
4.7. Principios éticos. ....	28
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados.....	35
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.....	29
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.....	30
<b>Tabla 3.</b> Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.....	31
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora Propuesta del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad.....	65
<b>Figura 2.</b> sexo.....	65
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción.....	66
<b>Figura 4.</b> Cargo que desempeña.....	66
<b>Figura 5.</b> Cuantos años está en el mercado su empresa.....	67
<b>Figura 6.</b> Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece. ....	67
<b>Figura 7.</b> Cuantos trabajadores tiene su empresa. ....	68
<b>Figura 8.</b> usted conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad. ....	68
<b>Figura 9.</b> Aplica la preselección de personal. ....	69
<b>Figura 10.</b> Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.....	69
<b>Figura 11.</b> Se realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo. ....	70
<b>Figura 12.</b> para usted es importante la entrevista.....	70
<b>Figura 13.</b> En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.....	71
<b>Figura 14.</b> En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.....	71
<b>Figura 15.</b> las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.....	72
<b>Figura 16.</b> es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo a un proceso de selección de personal. ....	72
<b>Figura 17.</b> Se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo. ....	73

<b>Figura 18.</b> Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa.....	73
<b>Figura 19.</b> Da a conocer al personal contratado sobre las normas y políticas de empresa. ....	74
<b>Figura 20.</b> Se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo. ....	74
<b>Figura 21.</b> se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral. ....	75

## **I. INTRODUCCIÓN**

La búsqueda de la gestión de calidad es una constante para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, esta preocupación para nuestras micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores a sido motivo para la ULADECH, a través de su carrera profesional de administración establecer como línea de investigación la gestión de calidad dentro del cual enmarco con el tema del proceso de selección de personal.

Quispe (2018) dio a conocer que, mediante una investigación, que las empresas mayormente tienen problemas en el proceso de selección de personal, lo cual se tomó como base para el desarrollo de la estructura del sistema de gestión de calidad para mejorar estas deficiencias que tienen las empresas al brindar un servicio de calidad.

En los últimos años, hemos sido testigos del crecimiento de las empresas dedicadas al rubro de actividades de agencia de viaje turísticos, en el distrito de Huaraz. Esto debido al crecimiento económico por el cual está atravesando el país y por ende esta ciudad y la capacidad de adquisición de las personas en general. Sin embargo; actualmente la gestión de calidad a contribuido mejorar el servicio de transportes públicos ya que existen deficiencias en cuanto a la cobertura de brindar sus servicios esta deficiencia se ve a la falta de recursos humanos que tengan capacidad de atender clientes y se considera ineficiente para la prestación de servicio por lo tanto las agencias de viajes turísticos se sienten insatisfechos con sus condiciones de trabajo. Por tal motivo la mayoría de lo agencias desconocen sobre la gestión de calidad y se ven afectados es por ello muy importante la implementación del proceso de la selección de personal como tema de estudio para mejorar la forma de atención y contar con personales idóneos para cada puesto de trabajo donde se puede observar, que este rubro del sector servicio mantiene deficiencias.

Dada la importancia de la problemática descriptiva, se ha creído interesante abordar como tema de estudio el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. En el mundo empresarial actual el esfuerzo empleado en conseguir unos estándares de calidad elevados no es un esfuerzo elegible, sino que resulta imprescindible para sobrevivir económica y competitivamente.

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas de diversos países donde el comité de Chile aprobó la norma UNE-EN13816:2003 Transporte logística y servicio .transportes públicos de pasajeros, donde define de la calidad del servicio, objetivos y mediciones, se trata de una norma eminentemente práctica que trata de conciliar las necesidades y expectativas de los clientes con la gestión del transporte público por parte de las empresas operadoras ,también por parte de las administraciones publicas encargadas del transporte como medio para el aumento de la satisfacción de los clientes tanto en explotaciones dependiente de un único proveedor como para aquellas dependientes de la convocatoria de concursos públicos.

Poma (2015) el mayor desafío es más de la mitad de las micro y pequeñas empresas, en Chile tienen entre las infracciones más graves debido que vienen teniendo problemas en la selección de personal porque no brindan una atención adecuada a los pasajeros por los conductores donde el servicio adecuado debe ser la atención preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas. También observa como infracciones leves como los servicios higiénicos no se encuentran en buen estado, también los buses no cuentan con las ventanas de emergencias, que mantengan condiciones de limpieza del vehículo de servicio. En concreto, sus principales retos es hacer cumplir la ley que establece para el control de servicio de actividades de agencias de viaje que fue aprobada por el Concejo Municipal, para ofrecer al pasajero se debe cumplir los estándares para brindar un buen servicio de calidad a los clientes y satisfacer sus necesidades.

A nivel nacional SUTRAN (2016) en la provincia de Arequipa las empresas tienen un 40 % de sobrecostos por mala selección de personal. El 60 % de los trabajadores desconocen el proceso de selección de personal así no cuentan con talento de atender al cliente. Como sabemos mediante la noticia el Perú es uno de los países con mayor rotación de personal en Arequipa, una de las causas sería el uso de herramientas precarias o la falta de sistematización en el proceso de selección que genera que uno de cada tres de personas elegidas deje de pertenecer a una compañía en el corto plazo provocando más del 56% de sobrecostos de una compañía.

A nivel regional, el Gobierno Regional de Ancash dentro de su plan de trabajo establece como objetivo articular y dinamizar la gestión institucional, promoviendo el

incremento de eficiencia de selección de personal. El presente Reglamento tiene por objeto regular los aspectos técnicos y administrativos que norman los procedimientos referidos al servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías a nivel nacional, de conformidad con los lineamientos previstos en el inciso del Artículo 23 de la Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre, desarrollo y competitividad de las MYPES y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales. Un segmento importante del transporte público brinda aún servicios de transporte público de pasajeros, pero no tienen la amabilidad de cómo es la atención a los pasajeros, esto sucede por no tener experiencia del trabajo y por falta de conocimientos de las reglas dentro de la empresa.

SETRAN (2015) lanzó la convocatoria de reclutamiento y selección de conductores, conductoras, técnicos mecánicos y electromecánicos, cajeros y otros implementando la segunda fase del Servicio de Transporte públicos (SETRAM). La convocatoria estará vigente del 20 al 28 de junio desde este sábado, los interesados e interesadas como personal eventual pueden ingresar a la página web [www.lapazbus.bo](http://www.lapazbus.bo) para acceder al Formulario Único de Postulación y llenarlo con sus datos personales. Los aspirantes deben presentar el formulario impreso en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano adjuntando fotocopias simples de la licencia de conducir, (requisito obligatorio para postulantes a conductores), carnet de identidad, RUN o documento equivalente y de la boleta de agua o luz del domicilio actual.

A nivel local, Teresa Morales, especialista regional en gestión del talento y recursos humanos. Donde afirmó que más del 44% de las compañías en la ciudad de Huaraz no utilizan las herramientas básicas para la gestión del talento. Es por ello el presente reglamento tiene por objetivo establecer las disposiciones normativas generales que regulan el servicio de transporte terrestre urbano que se presta en el ámbito de la provincia de Huaraz, por lo tanto tiene el cargo de fiscalizar el servicio en el ámbito de la provincia de Huaraz, que comprende de facultar de ejercer acciones de supervisión ,detección de incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia de infracciones e imposición y ejecución de sanciones ,mediante el procedimiento establecido en el título primero de la sección tercera del D.S. 071-2009-MTC (Justicia, DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC, 2015)

Por lo anterior mencionado se le recomienda que las agencias turísticas deben realizar un adecuado proceso de selección de personal para contar con los mejores conductores, copiloto vendedor de pasajes guías y el ayudante que cumplan el perfil que requiere cada puesto de trabajo, que tengan un buen manejo de idiomas extranjeras con facilidad de palabra y un buen manejo de planos turísticos para que puedan mejorar y brindar un servicio de calidad.

Es por ello el interés en el tema sobre la selección de personal se debe a que, en el distrito de Huaraz, se han reflejado insatisfacciones por parte de los clientes y gerentes del desenvolvimiento de sus trabajadores el servicio ofrecido en las MYPE del rubro actividades de agencias de viajes turísticos generando quejas y descontento entre los comensales.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es: ¿cuáles son las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.?

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

Determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz.
- Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz.
- Describir características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz.

- Elaborar un plan de mejora a los resultados obtenidos de la investigación.

La presente investigación se justifica, porque permitirá a conocer si se está desarrollando de manera eficiente el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz. A través de sus características como aspectos de los 7 procesos de la selección de personal, Pre selección, Pruebas, Entrevistas, Valoración y decisión, Contratación, Incorporación Seguimiento.

También permitirá generar conciencia en los gerentes o representantes de agencias de viajes turísticos sobre la importancia de aplicar el proceso de la selección de personal de modo que puedan realizar un proceso calidad para poder contratar personales idóneos para cada puesto de trabajo y mejorar sus servicios a sus clientes y lograr un posicionamiento en el mercado.

Del mismo modo esta investigación también servirá de consulta o de referencia para futuros investigadores que busquen profundizar sobre el tema del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas.

El sustento teórico del presente trabajo del tema proceso de selección de personal. Chiavenato (2011) en su libro de administración de recursos humanos menciona que para la selección de personal existe 7 dimensiones. Pre selección, pruebas, entrevistas, valoración y decisión, contratación, incorporación y seguimiento. En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación el diseño de la investigación fue no experimental – transversal y descriptivo, Fue no experimental porque va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones, fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin, fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad tal conforme a la realidad como se presenta. con una población de 30 agencias de viajes turísticos, nivel de la investigación fue aplicada de propuesta de enfoque cuantitativo. En cuanto a las técnicas de investigación se consideraron la observación y la encuesta,

así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos un cuestionario estructurado por 21 preguntas. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, la información fue procesado en el programa estadístico MS Excel, Word para su presentación del informe. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas se presentan en tablas y figuras a través del levantamiento y procesamiento de información se ha logrado determinar las características de los gerentes de actividad de agencias de viajes turísticos El 63% tienen de 20 a 30 años de edad, El 93.30 % son de sexo masculino, El 76.70% tienen grado de estudios secundarios. Respecto las Características de las micro y pequeñas empresas el .60.00% tienen el mercado entre 3 a 5 años, El 60.00% están constituidas como E.I.R.L, El 83.30% tienen trabajadores de 1 a 5 años Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento El 73.33% consideran que es muy importante la entrevista , El 46.67% siempre en la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas, el 66.70 a veces están estructuradas las preguntas según el perfil del puesto trabajo, El 50% a veces le dan a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa , el 73.30% nunca le dan a conocer sobre las políticas y normas de trabajo, el 90% dan a conocer sobre las actividades que realiza la empresa, El 96.70 a veces realizan el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, La mayoría de los representantes de las agencias de viajes turísticos tienen de 20 a 30 años de edad, son de sexo masculino, tienen estudios secundarios y ocupan cargos de gerente. Respecto a la variable el proceso de la selección de personal que La mayoría de las agencias de viajes turísticos no realizan un proceso de selección de calidad, pocas veces aplican la preselección y a veces las preguntas son estructuradas para la entrevista de acuerdo al perfil del puesto de trabajo mientras la totalidad de agencias de viajes turísticos establecen contratos de trabajo, dan a conocer sobre las actividades de la empresa al colaborador contratado, mientras la minoría a veces en la entrevista analiza al candidato si escucha activamente las preguntas por lo tanto las agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz no realizan un proceso de selección de calidad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Ochoa (2018) en su tesis *gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018*. El 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%); 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”; El 61,00% de encuestados manifiestan al tipo de sociedad E.I.R.L sólo el 20,0% de las MYPES manifiestan que manejan la selección de personal de calidad, (60,0%) manifiestan que no capacitan a sus personales contratados y (40,0%) realizan muy pocas veces evalúan sus colaboradores. En conclusión, Las MYPES del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, no se gestionan con calidad. también concluye, son iniciativas en su mayoría de profesionales universitarios del sexo femenino, que evidencian interés en el desarrollo de servicios empresariales. Recomendación Para mejorar el nivel empresarial de las MYPES en estudio, es necesario que el propietario o profesional emprendedor comprenda y asuma la práctica de la gestión de calidad.

Guevara (2016) en su tesis *Selección del Personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo 2016*, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes, para ello se aplicó un tipo de estudio cuantitativo ya que se analizaron datos estadísticos relacionados al proceso de selección de personal y desempeño laboral, y su diseño

fue Ex Post-facto porque se determinó las relaciones entre variables, tal y conforme se presentan en la realidad que obtuvo El 18% de trabajadores encuestados manifiestan que los requisitos del puesto estaban estructurados El 12% de trabajadores encuestados se muestra en desacuerdo sobre la decisión final de la selección del candidato, El 38% de trabajadores encuestados se muestra de acuerdo sobre la importancia de solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae al momento de presentarse en la empresa, El 56% de trabajadores encuestados están de acuerdo sobre la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la empresa. El 38 % de trabajadores encuestados se muestra indiferente sobre evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos, el 78% de colaboradores manifestaron que si pasaron pruebas psicológicas , el 50% de trabajadores del al empresa CIVA manifestaron que firmaron contrato de trabajo, el 80% de trabajadores del al empresa CIVA, manifestaron no les dieron a conocer sobre las políticas y normas de trabajo, 44% de colaboradores manifestaron que si les capacitaron sobre las actividades que realizar en la empresa, el 44% de trabajadores del al empresa CIVA también manifestaron que las preguntas no están bien estructuradas para la entrevista. conclusión El proceso de selección del personal en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo, 2016, se ha determinado a través de las dimensiones comprendidas en la variable independiente.

Chávez (2018) en su tesis *Selección de personal y Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa transportes Zetramsa SAC Santa Anita 2018*, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Zetramsa SAC Santa Anita 2018, se realizó una investigación de nivel descriptivo correlacional. Para la recopilación de datos se elaboró dos cuestionarios de las cuales el primero consta de 18 ítems para la variable Selección del Personal y el segundo de 18 ítems para la variable Desempeño Laboral, la cual fue validada por tres expertos metodológicos, para posteriormente realizar el censo de la población de 10 colaboradores. Con relación a los resultados obtenidos por el software SPSS 22 los resultados obtenidos 47% siempre realizan una descripción de puestos de manera eficiente, el 38% siempre realizan un reclutamiento de manera eficiente. 43%

siempre señalan que se realiza la evaluación a los colaboradores, 44% indican que casi siempre y el 47% siempre realizan una descripción de puestos de manera eficiente, el 38% de los colaboradores señalan que casi siempre se realiza una selección del personal de manera eficiente. se concluye según el objetivo general determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Zetramsa SAC Santa Anita 2018, mediante los resultados obtenidos, se determina que existe una correlación fuerte confiable de Rho de Spearman 0.868 y un nivel de significancia de 0.000, mediante los resultados obtenidos se establece que al realizar una eficiente selección del personal será mejor el desempeño laboral.

Bolaños (2016) en su investigación *reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa vehículos peruanos SAC – Trujillo – 2016*, Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Reclutamiento y Selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Vehículos Peruanos SAC-Trujillo 2016 Los 19 colaboradores de la empresa Vehículos Peruanos SAC – Trujillo. Se utilizó la técnica de muestreo No Probabilístico con muestreo Intencional o de conveniencia. Técnica encuesta que consta de 17 preguntas en la cual se ha identificado el desempeño laboral que se encontró a un nivel del 63,2% reclutamiento y selección de personal es deficiencia, el 36,8% manifiesta falta de efectividad en el desempeño de sus funciones, debido a la falta de estandarización de los formatos que se utilizan dentro del proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa objeto de estudio. Llegando a la conclusión que el proceso de reclutamiento y selección se realiza, llamando a los postulantes a través de volantes, y se presentan personas interesadas a las que se les aplica una entrevista y verificación de referencias personales, sin contar con guías y/o formatos que permitan llevar a cabo la selección de una manera técnica, de esta manera el no realizar y fundamentar mecanismos para seleccionar al personal, la investigación de referencias y documentación requerida se convierte en la única herramienta formal que determina la contratación del personal seleccionado.

Pereyra (2018) la investigación *gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016* 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, para reclutar al personal, cuenta con un perfil del empleado; del mismo modo, son los administradores quienes seleccionan al personal. Asimismo, toma la experiencia del postulante como criterio para su selección, y aplican la entrevista personal. Además, el personal se ha desempeñado de acuerdo con las expectativas del administrador. Por último, la buena selección del personal ha permitido que la empresa sea eficiente y logre un mejor posicionamiento en el mercado. Y se recomienda garantizar que los procedimientos de la selección de personal utilizados tengan una máxima eficacia y sean capaces de captar a los mejores candidatos, con la finalidad de cumplir con los requisitos, expectativas y satisfacción de los clientes.

Noem (2017) el estudio de investigación denominado *Selección de Personal y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017*, tuvo la finalidad de determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, el nivel de investigación fue correlacional. Del mismo modo, el enfoque de la investigación

es cuantitativa, y la muestra estuvo conformada por 37 trabajadores de Teleandes S.R.L. con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de selección de personal en la empresa Teleandes S.R.L., evidenciando que el nivel de selección de personal y desempeño laboral es 38% en un nivel medianamente adecuado, 19% en un nivel inadecuado, y un 11%, en un nivel adecuado. Finalmente, se demostró la relación significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral mediante la prueba de Chi – Cuadrado, siendo el valor calculado de 19.19 y el nivel de significancia la hipótesis de investigación planteada: Existe relación significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral del personal finalmente se concluye que el proceso selectivo medianamente adecuado y evidentemente esto hace que el desempeño de sus trabajadores también sea medianamente adecuado. En tal sentido, respecto a la selección y desempeño laboral se ha obtenido que un 38% se encuentra en el nivel medianamente adecuado, un 19% en un nivel inadecuado y un 11% en un nivel adecuado y se recomienda implementar un mecanismo adecuado para seleccionar personal idóneo, el cual debe ajustarse a las exigencias y necesidades de la empresa. Dicho sistema de selección debe estar debidamente documentado y contener los procedimientos, formatos, técnicas, exámenes y las escalas de evaluación objetivas a fin de garantizar un debido proceso selectivo, que permita incorporar personal apropiado y consecuentemente, obtener mejores desempeños en la ejecución de labores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Proceso de la selección de personal**

Idalberto (2011) 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 y el desempeño del personal, 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 (p.144)

Quien también hace mención que el proceso de selección de personal es un proceso que las empresas deben de realizar para lograr que los colaboradores estén

a la altura de los puestos que ocupan con la finalidad de lograr un clima laboral cómodo y brindar un buen servicio de calidad. (p.159)

### **Definición de la selección de personal**

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. El objetivo de la selección de personal es lograr satisfacer o cubrir un puesto con el perfil que requiere la empresa.

### **Importancia del proceso selección de personal**

Montalvo (2011) menciona que la importancia del proceso de la selección de personal ayuda a las empresas a encontrar trabajadores al perfil del puesto de trabajo que la empresa requiere.

### **Ventajas del proceso de selección de personal**

- Permite identificar al trabajador adecuado para cada puesto.
- Permite fácil incorporación al trabajador a la empresa.
- Incrementa la productividad en la empresa por la aportación de nuevos conocimientos y la experiencia del postulante.
- Facilita a la empresa para que lleve una adecuada capacitación a sus trabajadores.

### **Objetivos de un proceso de selección de personal.**

Montoya (2010) el objetivo del proceso de selección de personal busca el bienestar de la empresa y de los colaboradores.

- Busca personal calificado siempre contratar
- Satisfacer las necesidades tanto de colaborador y de las entidades.
- Describir el perfil del puesto de trabajo.
- Planificar la aplicación de las fases de la selección de personal.

## **Fases del proceso de selección de personal**

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

1. Preselección
2. Pruebas de selección
3. Entrevista
4. Toma de decisión final
5. Contratación
6. Incorporación
7. Seguimiento

## **Dimensiones de proceso de selección de personal de la gestión de calidad**

### **Definición de la selección de personal**

Idalberto (2011) 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 y el desempeño del personal, 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, el proceso es lo siguiente:

### **Pre selección**

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. (Chiavenato, 2011).

### **Pruebas**

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. (Idalberto, 2011, p. 155).

### **Entrevistas**

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 (Chiavenato, 2011, p .153)

### **Valoración y decisión**

Es un proceso mediante las informaciones profesional y personal adquiridas de los participantes o candidatos según el perfil del puesto de trabajo se toma la decisión de seleccionar a valoración de los postulantes según el perfil que presenta cada postulante. (Chiavenato, 2011)

### **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. (Chiavenato, 2011).

### **Incorporación**

Es cuando la persona seleccionado se incorpora 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. (Chiavenato, 2011).

### **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. (Chiavenato, 2011)

### **Importancia de los criterios del proceso de selección del personal para la contribución de la gestión de calidad**

Se establece los indicadores de acuerdo a las 7 dimensiones que servirán para medir y evaluar dentro las MYPE el en proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad.

### **Recepción de curriculum vitea**

Es muy importante recensionar el instrumento que redacte el perfil profesional, experiencias y los datos personales necesarias (Martha, 2015, P. 190).

### **clasificar curriculum vitea**

Es muy importante clasificar y analizar los curriculum vitea según el perfil del puesto de trabajo para proceder con la siguiente etapa de proceso selección.

### **Pruebas Psicológicas**

Las pruebas psicológicas tienen la finalidad de ver el comportamiento, personalidad y conducta de las personas. (Idalberto C, 2011, P 159)

### **Pruebas de Conocimiento**

La finalidad de realizar pruebas de conocimiento es evaluar la capacidad teórica y práctico para ver el nivel de conocimiento sobre el puesto que ocupara (Idalberto, 2011, p 154)

### **Confianza**

Menciona que se debería estimular dar confianza formulando preguntas adecuadas con la finalidad de obtener información personal y profesional claras para tomar una decisión. (SILVA, 2016, p.44)

### **Claridad de las preguntas**

Las preguntas se estructuran preguntas claras entendibles con relación al puesto de trabajo y el interés de la empresa. (SILVA, 2016 p.45)

**Trigo (2015) Escucha atentamente.** Es la interacción entre los entrevistadores y los entrevistados con la finalidad de percibir los gestos actitudes capacidades de los entrevistados.

Jiménez (2012) Preguntas estructuradas estructurar preguntas es propia de la selección de personal que se establece de acuerdo a las necesidades o perfiles de un puesto de trabajo que oferta una organización

### **Elección de candidato que cumple con los requisitos para los intereses de la empresa**

Es la toma de decisiones de acuerdo el proceso de selección realizado tomando en cuenta el perfil del trabajo la conectividad profesional y las conductas de las personas (SILVA, 2016 p.46)

Chiavenato (2011) Contratación es la 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 y se establecen las siguientes actividades:

- Plazos de contrato
- Horas de trabajo
- Beneficios
- Políticas y normas

### **Es el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa**

Es cuando se incorpora el colaborador seleccionado a la organización a laborar en las actividades designadas.

### **Evaluación del desempeño del colaborador contratado**

Una evaluación facilita información sobre el desenvolvimiento, nivel de eficiencia, competitividad con la finalidad de buscar una mejora continua. (Morales, 2016, p30)

### **Gestión de calidad**

Hernández (2018) afirman que la gestión de calidad son actividades muy organizadas para poder dirigir y controlar una empresa en relación a la calidad. La calidad está relacionada con la dirección y el control incluyendo las políticas de la calidad los objetivos de la calidad, planificación de calidad y el aseguramiento de la calidad que realiza la empresa.

### **Elementos de la gestión de calidad**

Garzón (2015) en su tesis quien menciona que la gestión de la calidad tiene diversos elementos. Son los valores de la empresa, principios, políticas, los clientes y los proveedores que tiene la empresa tanto interno externo etc. (p.09)

### **Funciones de la gestión de la calidad**

Guevara (2016) menciona que existen funciones muy necesarias para la gestión de calidad los cuales son. Los cuatro procesos de la administración como la planificación, organización, dirección control. Lo cual permitirá que las micro y pequeñas puedan lograr fácilmente las metas y objetivos.

### **Principios de la gestión de calidad**

Azor (2017) hace mención que la gestión de la calidad que un sistema que dentro de ello se encuentran los ocho principios que como objetivo es conducir a la empresa a una mejora continua.

- **Enfoque al cliente.** Los clientes son muy importantes para empresas por lo tanto deberías de preocuparse y brindar servicio de calidad.
- **El liderazgo.** Implica influir en los demás para que el equipo de trabajo logre sus objetivos.
- **Participación del personal.** Cuando todos los colaboradores dentro de la organización tienen la libertad de participar, en brindar sus opiniones, toma de decisiones etc.
- **Mejora continua.** Dentro de la organización permite lograr la competitividad.
- **Enfoque basado en procesos.** Permite a las organizaciones ordenar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo van creando un valor para el cliente.
- **Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos para contribuir a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una empresa y sus proveedores tienen una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

### **Importancia de la calidad**

Villoldo (2018) sostiene la calidad que es un beneficio para mejorar la forma de hacer cosas así buscar la satisfacción de los clientes que pueden ser reduciendo costos, y manteniéndose en el mercado y generando siempre empleo.

### **Ventaja de la gestión de calidad**

González (2015) menciona que la gestión de calidad ayuda a superarse continuamente la productividad y lograr la competitividad en el mercado. Su fundamento es hacer las cosas bien a la primera basado en el sentido común a todos los niveles de las empresas los que están involucradas.

## **Micro y pequeña empresa (MYPE)**

### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

SUNAT (2014) nos menciona que las micro y pequeñas empresas están constituidas como persona natural o como persona jurídica según la legislación que tipo de actividad se va dedicar como puede ser extracción (minerales), transformación (fabricación) y comercialización puede ser bienes o servicios.

### **Características de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

MEF (2013) según decreto 30056 los micros y pequeñas empresas deben estar ubicado en una de las categorías, que son establecidas por los niveles de ventas que realiza la empresa durante el año entre 150 (UIT) hasta 1700 (UIT).

### **Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

Meneses (2017) menciona la importancia de las micro y pequeñas empresas en nuestro país, son las que impulsan la economía a nivel nacional e influyen en el desarrollo y crecimiento de nuestro país brindando puestos de trabajo al 80% de nuestra población económicamente activa también un 40% de PBI. Lo más importante es que hace mención sobre la generación de trabajo si bien sabemos en nuestro país vemos una mejora continua de estabilidad económica gracias a las micro y pequeñas empresas podemos hablar sobre la reducción de alta tasa de desempleo.

### **Importancia de la micro y pequeña empresa (MYPE)**

- Es uno de las fuentes más principales que genera el empleo para la población.
- Permite realizar las inversiones pequeñas.
- Es uno de las fuentes principales que ayuda al desarrollo y crecimiento de nuestro país.

### **Ventajas de la micro y pequeña empresa (MYPE)**

- Son constituidos como personas jurídicas mediante la escritura pública pueden escribirse exigirla en minutos.
- Las municipalidades le otorgan licencia de provisional o temporal dentro del plazo máximo de 7 días y tienen derecho a la licencia temporal de 12 meses.

## **Micro y pequeña empresa (MYPE) en el sector de servicios rubro agencias de viaje turísticos.**

### **Definición.**

Las entidades de agencias de viajes turísticas terrestres son las que brindan servicios a toda la persona interesados en visitar distintos lugares turísticos. Estos servicios brindados por las agencias de viajes son brindados para excursiones, extranjeros (turistas) nacionales y extranjeros, entre otros. Para ello es necesario contar que las agencias turísticas que cuenten con programas sobre los servicios de calidad. (Decreto Supremo 058-2003 MTC: “Reglamento Nacional de Vehículos y sus modificatorias”. El decreto número 058\_2003 consiste en los servicios brindados por las agencias de viajes de turistas nacionales e extranjeros a distintos lugares turísticos que existe dentro de nuestro país.

Estos servicios son realizados por las agencias de viajes turísticos que ofrecen con sus unidades móviles que están autorizados para realizar estos tipos de servicios de calidad que son seguridad, comunidad para los clientes.

### **Características de las agencias de viajes turísticos**

- Las agencias de viaje son entidades que cuentan con unidades móviles para poder prestar servicios de calidad.
- Los costos de los servicios que brindan las agencias de viajes turísticos son viajes personalizados.
- El aumento de las entidades de agencias de viajes turísticos se da por la influencia de turistas extranjeros nacionales profesionales no profesionales quienes aprovechan tanto sus vacaciones y deciden visitar distintos lugares turísticos de nuestro país.

### **Importancia de agencias de viaje turísticas**

MINCETUR (2016) menciona sobre la importancia de las agencias de viajes turísticos es brindar servicios a turísticas extranjeros regionales, nacionales y locales. También menciona que las agencias de viajes turísticos son entidades que mayor hacen el uso de transportes al brindar servicios de transportes de sus clientes a los lugares turísticos y así mismo las agencias de viajes generan trabajos tanto para los guías, transporte, infraestructura (hoteles) etc.

## **Estructura y organización de agencias viajes turísticos.**

Justicia, (Artículo 24 del Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre.), (2015) Las organizaciones de las agencias de viajes turísticos son internos propios de las empresas y las asignaciones de las tareas a las personas puede ser formal e informal. Cuando hablamos de las asignaciones formales son las estructuradas que se define como las funciones y las relaciones que existen en las entidades. (p.14)

La estructura de las empresas de agencias de viajes puede ser cambiada o manejados por los gerentes. Para brindar un buen servicio de calidad, las agencias de viajes turísticos deben cumplir con las expectativas de los clientes y que tenga un buen funcionamiento organizacional tanto administrativo y operativo. (Justicia, (Artículo 24 del Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre.), 2015)

## **Clasificación de las agencias de viajes turísticas**

### **Por ámbito territorial que las agencias de viajes turísticos**

- Viajes turísticos provinciales
- Viajes turísticos interprovinciales
- Viajes turísticos internacionales

Los tres ámbitos territoriales establecidos de agencias de viajes turísticos es por el artículo número 1 del reglamento de trasportes turísticos.

## **2.3. Marco conceptual de la investigación**

### **Selección**

La selección es el proceso para poder adquirir, diferenciar y tomar la decisión correcta según el interés que tenga. El objetivo buscar un trabajador que pueda cubrir los puestos de trabajo de las organizaciones laborales.

### **Proceso de la selección**

El proceso de la selección es la acción, actividad del departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto de una empresa.

## **Toma de decisión**

Toma de decisiones es una de las etapas del proceso de selección que consiste en realizar una elección de los candidatos según el perfil del puesto de trabajo. También la toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc.

## **Calidad**

La calidad es un proceso de mejora continua y tiene como objetivo la satisfacción de sus clientes. también hace mención que calidad es el desarrollo de producto o servicios que ofrece la empresa.

## **Gestión de calidad**

son actividades muy organizadas para poder dirigir y controlar una empresa en relación a la calidad. La calidad está relacionada con la dirección y el control incluyendo las políticas de la calidad los objetivos de la calidad, planificación de calidad y el aseguramiento de la calidad que realiza la empresa.

## **Micro y Pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas son empresas constituidas como persona natural o como persona jurídica según la legislación según el tipo de actividad se va desarrollar pueden ser extracción (minerales), transformación (fabricación) y comercialización puede ser bienes o servicios. Y están ubicado en una de las categorías, que son establecidas por los niveles de ventas que realiza la empresa durante el año entre 150 (UIT) hasta 1700 (UIT).

## **Agencias de viajes (turísticas)**

Se dedican a brindar servicios de viajes a lugares turísticos nacionales e internacionales a turistas nacionales y extranjeros. y se clasifican según el ámbito territorial, Viajes turísticos provinciales, Viajes turísticos interprovinciales, Viajes turísticos internacionales.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado: el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019, no se planteó hipótesis porque es una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal, descriptivo

Fue no experimental porque va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se recolecto la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable el proceso de la selección de personal como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas como ámbito de estudio.

La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad tal conforme a la realidad como se presenta.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población para este estudio fue los gerentes de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios rubro actividades de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz lo cual se tomó como población a 30 agencias de viajes turísticos emitidos por la. SUNAT 2019.

#### **Muestra**

Se utilizó la muestra poblacional debido a que la población fue pequeña, siendo un total de 30 agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz. Es decir, el 100% de la población.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medida
<b>Perfil de representantes de las MYPE</b>	<b>Dueño</b> es el poseedor de una cosa. <b>Gerente;</b> es la encargada de dirigir administrar todo el órgano de una entidad.	Edad	a) 20 - 30. b) 31 - 40 c) 41 a más	Razón
		Sexo	a) femenino b) masculino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Primaria b) Secundaria c) Superior	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Administrador b) Gerente c) Dueño	Nominal
<b>Perfil de la MYPE</b>	<b>MYPE</b> Son entidades jurídicas que realizan actividades de extracción comercialización de prestar bienes o servicios	Tiempo de permanencia en el mercado	a) 3 a 5 años b) 5 a 8 años c) 8 a mas	Razón
		Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece	a) E.I.R.L. b) S.R.L. c) S.A	Nominal:
		Cuantos trabajadores tiene su empresa.	Razón a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a 20	Razón

Continua....

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora	La Gestión de calidad Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control en lo relativo a la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de la calidad.  El proceso de la selección de personal es cubrir una vacante en la organización con el candidato adecuado. En el marco referencial descrito, la Selección de Personal y 7 procesos para lograr una adecuada selección de personal	Preselección	Recepción de curriculum	Nominal
			clasificar curriculum vitae	
		Pruebas	Psicológicas	Nominal
			Conocimiento	
		Entrevistas	Confianza	Nominal
			Claridad de las preguntas	
			Escucha atentamente	
			Preguntas estructuradas	
		Valoración y decisión	Elección de candidato que cumplen con los requisitos para los interés de la empresa	Nominal
		Contratación	Plazos de contrato	Nominal
Horas de trabajo				
Beneficios				
Políticas y normas				
Incorporación	Es el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa	Nominal		
Seguimiento	Evaluación del desempeño del colaborador contratado	Nominal		

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **Técnica**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta sobre el proceso de selección de personal.

##### **Instrumento**

Un cuestionario validado estructurado por 21 preguntas y sus respuestas. De los cuales relacionadas a la información general de los gerentes fue (7) preguntas y a la variable de estudio el proceso de la selección de personal fue (14) preguntas.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos de investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio, se presentaron los resultados obtenidos en tablas y figuras estadísticas. Para la elaboración del presente estudio se utilizó el Microsoft Word, mediante este programa se pudo realizar la estructura digital del estudio, de igual forma la elaboración las encuestas, asimismo se utilizó Microsoft Excel, a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones de las figuras, ingresando los datos obtenidos en la encuesta y el PDF, se hizo uso para poder enviar archivos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Título: el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
<p><b>General:</b></p> <p>¿cuáles son las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz.</li> <li>-Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz.</li> <li>-Describir características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz.</li> <li>-Elaborar un plan de mejora a los resultados obtenidos de la investigación</li> </ul>	<p>El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población para este estudio son gerentes de las MYPES rubro actividades de agencias de viajes turísticos lo cual contamos con 30 agencias de viajes turísticos en el distrito de Huaraz.</p> <p><b>Fuente:</b> SUNAT Huaraz, 2019.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es censal debido a que la población es pequeña, siendo un total de 30 gerentes de las agencias de viajes turísticos.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>El Tipo de investigación fue descriptivo, porque solamente se describirá las características más importantes de la variable MYPE la realidad como se presenta del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>La investigación fue aplicada de propuesta de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal, descriptivo no experimental porque va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. fue transversal, porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado donde tendrá un inicio y un fin.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>-Encuesta</p> <p><b>instrumento:</b></p> <p>-Cuestionario</p>	<p>Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta han sido incorporados o ingresados a los programas, MS Excel para el procesamiento de datos se presentaron en tablas y figuras y el análisis estadístico</p>

#### 4.7. Principios éticos.

En el presente trabajo de investigación se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de las personas y respeto a la propiedad intelectual y respecto a personal humana.

- **Protección a las personas.** - La investigación científica se realizó respetando la dignidad humana, su identidad, su diversidad en contexto quechua hablante, la privacidad y confidencialidad de sus actividades respetando su participación voluntaria y aceptando la información que se recibió con base al respeto pleno de sus derechos fundamentales.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.
- **Justicia.** - Durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, evitando los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.
- **Consentimiento informado y expreso.** Se respetó la manifestación libre y voluntaria, informada, inequívoca y específica informándoles que los resultados de la investigación serán de uso solamente para el presente trabajo de investigación.

Así mismo se reconoce que toda información utilizada en presente investigación ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Características	N	%
<b>Edad</b>		
20-30 años	19	63.30
31-40 años	8	26.70
41 a más años	3	10.00
Total	30	100.00
<b>Sexo</b>		
Masculino	28	93.30
Femenino	2	6.70
Total	30	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	1	3.30
Secundaria	23	76.70
Superior	6	20.00
Total	30	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	5	3.30
Administrador	6	20.00
Gerente	19	76.70
Total	30	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado los representantes de micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Características	N	%
<b>Cuantos años está en el mercado su empresa</b>		
3 a 5 años	18	60.00
5 a 8 años	9	30.00
9 a más años	3	10.00
Total	30	100.00
<b>Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece.</b>		
E.I.R.L.	25	83.30
S.R.L	4	13.30
S.A	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Cuantos trabajadores tiene su empresa</b>		
1 a 5 trabajadores	25	83.30
6 a 10 trabajadores	3	10.00
11 a 20 trabajadores	2	6.70
Total	30	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado los representantes de micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes *turísticos*, distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 3

*Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Características	N	%
Conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad.		
Si conoce	2	6.70
Poco	21	70.00
muy poco	7	23.30
Total	30	100.00
Aplica la preselección de personal		
Siempre	12	40.00
Casi siempre	15	50.00
Nunca	3	10.00
Total	30	100.00
Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.		
Siempre	3	10.00
A veces	14	46.70
Nunca	13	43.30
Total	30	100.00
se realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.		
Siempre	14	46.70
A veces	15	50.00
Nunca	1	3.30
Total	30	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Características	N	%
<b>Es importante la entrevista.</b>		
Importante	21	73.33
Poco importante	9	26.67
Nada importante	0	0.00
Total	30	100.00
<b>En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.</b>		
Siempre	10	33,30
A veces	18	60.00
Nunca	2	6,70
Total	30	100,00
<b>En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.</b>		
Siempre	14	46.67
A veces	13	43.30
Nunca	3	10.00
Total	30	100.00
<b>las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.</b>		
Siempre	10	33.30
A veces	17	56.70
Nunca	3	10.00
Total	30	100.00
<b>Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal.</b>		
Siempre	10	33.30
A veces	20	66.70
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*

Características	N	%
<b>Se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo.</b>		
Siempre	25	83.33
A veces	5	16.67
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
<b>Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa.</b>		
Siempre	12	40.00
A veces	15	50.00
Nunca	3	10.00
Total	30	100.00
<b>Da a conocer al personal contratado sobre las nomas y políticas de empresa.</b>		
Siempre	7	23.30
A veces	22	73.30
Nunca	1	3.30
Total	30	100.00
<b>Se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo.</b>		
Siempre	27	90.00
A veces	3	10.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
<b>Se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral</b>		
Siempre	1	3.30
A veces	29	96.70
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.

Tabla 4

*Plan de mejora propuesto del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad*

<b>Problema encontrado</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución</b>	<b>Responsable</b>
poco realizan la preselección.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes.	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Gerencia
Bajo nivel de pruebas Psicológicas	A falta de un especialista.	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	Gerencia
pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	las preguntas no estas estructuradas	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Gerencia
Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo.	Falta de planificación	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Gerencia
pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Realizan inadecuada proceso de selección de personal	Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	Gerencia
Los plazos de contrato son realizados oportunamente	Cuando contratan personal siempre establecen plazo de contrato simples.	Firmas un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria.	Encargado o gerente
Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo	Las nomas y políticas de la empresa no están estructuradas	Estructurar políticas y normas propias.	Gerencia
Siempre se da conocer las actividades al colaborador.	Las actividades que debe realizar el trabajador siempre son informadas solamente por el representante.	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	Gerente
La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de gerente para evaluar a sus colaboradores.	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Administrador o gerencia

*Fuente. Elaborado por el autor.*

## 5.2. Análisis de resultados

### Tabla 1

#### *Características generales de los representantes legales de la Micro y pequeña empresa.*

El 63.30% de gerentes de actividad de agencias de viajes turísticos manifiestan tener de 20 a 30 años de edad, este resultado concuerda con Ochoa (2018) quien menciona que el 60,00% están en el rango de 29 a 39 años también contrasta con resultados de Pereyra (2018). Menciona el 66.7% de representantes tienen la edad de 30 a 50 años Este resultado nos muestra que en la actualidad vienen liderando a las micro y pequeñas empresas mayormente son jóvenes.

El 93.30 % de gerentes encuestados manifiestan que son de sexo masculino este resultado obtenido contrasta con Ochoa (2018) que en su investigación manifestó que 80% de los gerentes de micro y pequeñas empresas en Iquitos son mujeres mientras contrasta con el resultado obtenido por Pereyra (2018) manifestó que el 58.30% son masculino. Estos resultados demuestran que en nuestro país en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas son hombres y mujeres.

El 76.70% de los encuestados de los gerentes manifiestan tener un grado de estudios secundarios asimismo también el 76.60% son gerentes, mientras este resultado contrasta con Ochoa (2018) manifestó que el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción “Profesional. Estos resultados reflejan que en nuestro país las micro y pequeñas empresas están gerencia das, por profesionales y no profesionales.

## **Tabla 2**

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

Gerentes de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz manifiestan el .60.00% vienen laborando en el mercado entre 3 a 5 años, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Ochoa (2018) quien obtuvo en su investigación que el 40,0% de agencias en la ciudad de Iquitos tienen de 1 a 3 años la presencia en el mercado. Como podemos observar estos resultados demuestran las micro y pequeñas empresas vienen laborando en mercado entre 3 a 5 años y son fuente principal para desarrollo de nuestro país.

El 83.30% de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz manifiestan están constituidas como E.I.R.L, este resultado concuerda con Ochoa (2018) quien menciona el 61.00% de encuestados manifiestan que pertenecen al tipo de sociedad E.I.R.L. podemos decir que mayoría de las micro y pequeñas empresas están construidas con el tipo de sociedad E.I.R.L.

El 83.30% de las agencias de viajes turísticos tienen colaboradores de 1 a 5 este resultado contrasta con el resultado obtenido por Ochoa (2018) quien menciona en su investigación que el 100% de las micro y pequeñas empresas cuenta de “1 a 4 colaboradores” como se observa en este resultado las MYPE en la actualidad solamente cuentan de 1 a 5 colaboradores.

### **Tabla 3**

*Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Del total de encuestado de los gerentes de agencias de viajes del distrito de Huaraz el 70% manifiestan que poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad, este resultado contrasta con el resultado obtenido por Ochoa (2018) manifiesta que el 20,00% de las micro y pequeñas empresas en la ciudad Iquitos manifiestan que manejan la selección de personal, también contrasta con el resultado obtenido por Chávez (2018) quien manifestó el 38% siempre realizan un reclutamiento de manera eficiente .esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas ya vienen tomando conciencia sobre proceso de la selección de personal de calidad con la finalidad de mejorar sus servicios.

Del 100% de gerentes encuestados de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz manifestaron el 50.00% a veces aplican la pre selección de calidad, este resultado obtenido contrasta Noem (2017) quien obtuvo en sus resultados el 19% no realizan un proceso de selección inadecuado. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no están realizando de manera eficiente la preselección de personal.

El 46.70% de los gerentes encuestados manifiestan que a veces se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para poder seleccionar como trabajador. Este resultado obtenido contrasta con resultado de Guevara (2016) quien manifestó el 78% de colaboradores manifestaron que si pasaron pruebas psicológicas. Esto demuestra que en la actualidad las agencias de viajes turísticos no están realizando pruebas psicológicas al momento de aplicar el proceso de selección de personal mientras las micro y pequeñas empresas estudiados por Guevara vienen aplicando pruebas psicológicas.

Del total de los encuestados el 50.00% de los gerentes de las agencias de viajes del distrito de Huaraz manifiestan que a veces realizan las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar con el perfil que requiere la empresa. Este resultado contrasta con Guevara (2016) quien manifestó el 38 % no siempre evalúan el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no realizan pruebas de conocimiento a los participantes al proceso de selección de personal.

El 73.33% de los encuestados manifiestan que es muy importante la entrevista. Este resultado contrasta con el resultado obtenido por Guevara (2016) el 56% mencionan muy importante la entrevista también contrasta con Pereyra (2018) que manifestó que el 100% consideran importante la entrevista. Este resultado demuestra que en la actualidad las agencias de viajes turísticos vienen tomando conciencia sobre la importancia de la entrevista en la etapa de la selección de personal.

Del total de gerentes de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz encuestados manifiestan el 60.00% a veces analizan la claridad de respuesta del postulante. Este demuestra que la mayoría de las agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz no aplican de manera adecuada la entrevista.

El 46.67% manifiestan que siempre en la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas. Este resultado demuestra que las agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz siempre analizan las posturas y la concentración de los entrevistados.

Del total de encuestados el 56.70% manifiestan que a veces están estructuradas las preguntas según el perfil del puesto de trabajo. Este resultado concuerda con el resultado obtenido por Chávez (2018) quien manifestó el 47% siempre realizan una descripción y estructuración de las preguntas según el puesto de trabajo de manera eficiente y también contrasta con el resultado obtenido por Guevara (2016) quien menciona que el 18% manifiestan que los requisitos del puesto de trabajo están estructurados.

El 66.70% manifiestan que a veces toman la decisión de contratar colaboradores de acuerdo a un proceso de selección realizado, este resultando contrasta con el resultado obtenido por Guevara (2016) quien manifestó el 12% de encuestados se muestra en desacuerdo sobre la decisión final de la selección del candidato. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no realizan una toma de decisiones de acuerdo a un proceso de selección de personal esto debido a la falta de implementar un proceso de selección de calidad.

El 83.33% de los gerentes de las agencias de viajes del distrito de Huaraz manifiestan que siempre se le informa la persona seleccionada para establecer contratos de trabajo, este resultado obtenido contrasta con Guevara (2016) quien obtuvo que el 50% de trabajadores de la empresa CIVA manifestaron que firmaron contrato de trabajo oportunamente. Esto demuestra que siempre establecen contratos de trabajo según las normas en tiempo las micro y pequeñas empresas.

El 90% de los gerentes de las agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz manifiestan siempre le dan a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa. Esto demuestra que las agencias de viajes turísticos siempre informan dan a conocer sobre las actividades que va desempeñar al colaborador contratado.

Del total de encuestados el 73.30% de los gerentes de las agencias de viajes del distrito de Huaraz manifiestan que nunca le dan a conocer sobre las políticas y normas de trabajo. Este resultado obtenido concuerda con el resultado obtenido por Guevara (2016) quien manifestó el 80% manifestaron que no les dieron a conocer sobre las políticas y normas de trabajo. Este demuestra que en la actualidad las micro y pequeñas empresas no cuentan con políticas y normas de trabajo.

Del total encuestados el 90% manifiestan que siempre dan conocer sobre las actividades que realiza la empresa, al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo. Este resultado contrasta Guevara (2016) en tu investigación

manifestó el 44% de colaboradores manifestaron que, si les capacitaron sobre las actividades que realizar en la empresa. Como se observa en los resultados obtenidos es muy importante que las micro y pequeñas empresas realicen capacitación a sus colaboradores según las actividades que van realizar.

El 96.70% de los gerentes de las agencias de viajes del distrito de Huaraz manifiestan que a veces realizan el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral, Este resultado contrasta con el resultado obtenido por Chávez (2018) quien manifestó un 43% siempre señalan que han sido evaluados. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no realizan la evaluación de sus colaboradores.

Plan de mejora del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.

### 1. Diagnostico general

<b>Matriz FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<p>O1. Aumento de turismo extranjero en Huaraz</p> <p>O 2 Los clientes buscan un servicio de calidad</p>	<p>A1 Turriras nacionales y extranjeras buscan altos estándares de calidad de servicio</p> <p>A 2 El cambio climático afecta viajes a los lugares turísticos de la sierra.</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategia (FO)</b>	<b>Estrategia (FA)</b>
<p>F1 Cuentan con unidades propias en buenas condiciones</p> <p>F2 Cuentan con red de comunicación amplia para captar turistas nacionales y extranjeras</p>	<p><b>F1 F2: O1</b> Brindar nuevas rutas de viajes a lugares turísticos nacionales.</p>	<p>F1: A2 Ofertar lugares turísticos de la costa aprovechando nuestras unidades en buenas condiciones como nueva opción a costos accesibles.</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategia (DO)</b>	<b>Estrategia (FA)</b>
<p>D1 no cuentan con una infraestructura adecuada</p> <p>D2 no realizan proceso de selección de personal de calidad</p>	<p><b>D2:O1</b> Gestionar un proceso de selección de personal con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los clientes e incrementar cartera de clientes.</p>	<p>D2: A1 Mejorar la infraestructura, para mejorar la calidad de servicio a los turistas extranjeras y nacionales que buscan un servicio de calidad.</p>

## 2. El proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPES de agencias de viajes turísticos
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas
Pruebas Conocimiento.	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.
Plazos de contrato.	Los plazos de contrato son realizados oportunamente.
Normas y políticas de empresa.	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.	Siempre se da conocer las actividades de empresa a personal contratado.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.

## 2.1. problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPES de agencias de viajes turísticos</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas	A falta de un especialista
Pruebas Conocimiento.	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	las preguntas no estas estructuradas
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo para la entrevista.	Falta de planificación
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Realizan inadecuada proceso de selección de personal
Plazos de contrato.	Los plazos de contrato son realizados oportunamente.	Cuando contratan personal siempre establecen plazo de contrato simples.
Normas y políticas de empresa.	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.	Las nomas y políticas de la empresa no están estructuradas
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa	Siempre se da conocer las actividades de empresa a personal contratado	Las actividades que debe realizar el trabajador siempre son informadas solamente por el representante.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de gerente para evaluar a sus colaboradores.

## 2.2. Establecer Acciones de mejora

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPES de agencias de viajes turísticos</b>	<b>Acción de mejora</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad
Pruebas Conocimiento	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	Aplicar instrumento de evaluación (examen).
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo.	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.
Plazos de contrato.	Los plazos de contrato son realizados oportunamente.	Firmas un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria.
Normas y políticas de empresa	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.	Estructurar políticas y normas propias.
Desarrollo del candidato en las actividades de la empresa.	Siempre se da conocer las actividades al colaborador.	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	. La evaluación del candidato se realiza a veces.	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.

### 2.3. Estrategias o acciones (implementar)

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Tiempo	3 Días	Clasificación adecuada de curriculum	Realizar plan para la pre selección
2	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	Tiempo	3 días	Identificar participantes aptos para examen de conocimiento	Realizar la evaluación psicológicas a los participantes
3	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Tiempo Recurso económico	2 días	Identificar participantes aptos para entrevista	Ejecución de instrumento de examen de conocimiento
4	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Recursos económico	1 días	Formular preguntas adecuados para la entrevista	Contratar especialista
5	Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	Tiempo Recursos económicos	1 mes	Contratar personal competitivo	Planificar y presupuestar
6	Se firma un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria.	Tiempo	1 día	Incorporación al puesto de trabajo	Firmar contrato de trabajo
7	Estructurar políticas y normas propias.	Tiempo	2 semana	Mejorar la clima laboral y brindar un servicio de calidad	Elaboración de sus políticas y nomas trabajo
8	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	Recursos económicos tiempo	3 veces al año	Brindar un buen servicio de calidad	Ejecución de la capacitación
9	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Tiempo	4 veces al año	Capacitar para que mejore en sus dificultades	Evaluar al trabajador en la actividad que desempeña

## 2.4. Recursos para la implementación de las estrategias

Acción de mejora	Recursos humanos o responsable	Económico	Recursos a utilizar	Tiempo
Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Especialista	500 soles	Laptop web hojas lapicero	5 días
Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	Especialista gerencia	300 soles	Laptop web hojas bon lapicero	2 días
Aplicar instrumento de evaluación (examen).	gerencia	150 soles	Lapicero reloj	3 días
Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Especialista gerencia	300 soles	Laptop web lapicero hojas	3 día
Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	gerencia	300 soles	Laptop web lapicero	1 mes
Firmar un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria.	Encargado o gerente	30 soles	Laptop hoja de contrato lapicero	1 día
Estructurar políticas y normas propias.	Especialista o administrador	600 soles	Laptop	1 semana
Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	Gerente	500 soles	Multimedia lapicero web	3 veces al año
Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Administrador o gerencia	200 soles	Laptop web	4 veces al año

## 2. 5. Cronograma de actividades

N°	Acción de mejora	Inicio	final	Representación grafica
1	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	01-12-19	05-12-19	IIII
2	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	04-12-19	05-12-19	I
3	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	05-12-19	07-12-19	II
4	Las preguntas para la encuesta serán estructurados por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	08-12-19	10-12-19	II
5	Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	01-01-19	19-12-19	IIIIIIII IIIIIIII
6	Firmar un contrato de trabajo según lo establecido en la convocatoria.	21-12-19	21-12-19	I
7	Estructurar políticas y normas propias.	10-12-19	16-12-19	IIII
8	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	01-12-19	03-12-19	III
9	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	29-12-19	31-12-20	III

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes de las agencias de viajes turísticos tienen de 20 a 30 años de edad, son de sexo masculino, tienen estudios secundarios y ocupan cargos de gerente.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) encuestadas del rubro actividad de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz, están en el mercado de 3 a 5 años de actividad en el rubro y la totalidad de micro y pequeñas empresas (MYPE) cuentan con la cantidad 1 a 5 colaboradores y están constituidos como E.I.R.L.

La mayoría de las agencias de viajes turísticos no realizan un proceso de selección de calidad, pocas veces aplican la preselección y a veces las preguntas son estructuradas para la entrevista de acuerdo al perfil del puesto de trabajo mientras la totalidad de agencias de viajes turísticos establecen contratos de trabajo, dan conocer sobre las actividades de la empresa al colaborador contratado mientras la minoría a veces en la entrevista analiza al candidato si escucha activamente las preguntas por lo tanto las agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz no realizan un proceso de selección de calidad.

Para responder la problemática y las causas encontradas en las Micro y pequeñas empresas de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz se elaboró un plan de mejora que va consignado en el contenido del presente trabajo de investigación

## **RECOMENDACIONES**

Practicar con eficiencia la gestión de calidad al realizar un proceso de la selección de personal respetando los requisitos que requiere un puesto de trabajo, esto permitirá mejorar sus servicios a sus clientes con personales adecuados.

Realizar el proceso de selección de personal adecuado, lo cual permitirá que agencias de viaje turísticos en Huaraz tenga personales con capacidad para desenvolverse en las actividades que realiza las agencias turísticas.

Implementar y aplicar el plan de mejora propuesto de los resultados obtenidos para mejorar sus servicios a sus clientes y lograr la competitividad.

## REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *reclutamito la celecion de personal*. Recuperado, de <https://es.scribd.com/document/151125806/La-Calidad-de-Servicio>
- Asencios, M. D. (2016). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique)*. huaraz. Recuperado, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE\\_SELECCION\\_DE\\_PERSONAL\\_SILVA\\_ASENCIOS\\_MARNI\\_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Azor, S. S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. España: Elearning. Recuperado, de <https://www.amazon.es/Gesti%C3%B3n-calidad-9001-2015-comercio-ebook/dp/B07PWY8ZR7>
- Bizagi, S. (2016). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Colombia: Recuperado, de <http://www.bizagi.com/processxchange/Documents/ad042965-b2a2-4ece-b392-74fea7dfebaa/docs/Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20de%20Personal.pdf>
- Bolaños, Y. D. (2016). “*Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa vehículos peruanos SAC – Trujillo*”. Recuperado el 06 de setiembre 2016, de <file:///C:/Users/PC-9/Downloads/Documents/Aguilera%20Bolaños%20Yandira%20De%20Fatima%20-%20Oortiga%20Arteaga%20Lourdes%20Eliana.pdf>
- Chávez, C. J. (2018). *Selección de Personal y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Empresa Transportes Zetramsa SAC*. TESIS, Lima. Recuperado el 6 diciembre del 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34052/Chavez\\_CJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34052/Chavez_CJB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Novena edición. Recuperado el Jul 29, 2017, de <https://es.scribd.com/document/354986291/Libro-Administracion-de-Recursos-Humanos-Chiavenato-pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *administración de recursos humanos* (novena edición ed.). Mexico, Mexico. Recuperado, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Garzón, J. V. (2015). *Diseño de un sistema de gestión de calidad BASADO EN LA*. Recuperado el MARZO 2018 publicado, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33082/1/TESIS%20ISCE%20-%20219%20-%20Dise%20sist%20gest%20calidad%20norma%20iso.pdf>
- González, O. Ó. (2015). *La gestión de calidad*. 1ra-Edición. Recuperado, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>:  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Guevara, A. L. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA*. Chiclayo. Recuperado, de <Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%E9rez.pdf;jsessionid=E9AD69887DB83FDC0D80E8183F3C7AC7?sequence=1>
- Guevara, A. Q. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral*. Recuperado, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2291/Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, P. H. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá: Criterio Libre. Recuperado, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115008/29056115008.pdf>

- Idalberto, C. (2011, P 159). *Administración de recursos humanos*. México. Recuperado el febrero 01, 2017, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Idalberto, C. (2011,p 154). *Administracion de recursos humanos*. México. Recuperado el febrero 01, 2017, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Idalberto, C. (2011). *Administración de recursos humanos*. (edición, Ed.) México. Recuperado el Jul 29, 2017, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Idalberto, C. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Novena edición. Recuperado el Jul 29, 2017, de selección de personal: <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Idalberto, c. (2011). *administración de recursos humanos*. México: novena edición. Recuperado, de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Iso, 9. (2000). *Gestión de calidad*. Recuperado, de [https://books.google.com.pe/books?id=urhIhU9eOcYC&pg=PA17&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjz2--3\\_OzPAhVINSYKHfrATEQ6AEINTAB#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=urhIhU9eOcYC&pg=PA17&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjz2--3_OzPAhVINSYKHfrATEQ6AEINTAB#v=onepage&q=principios%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&f=false)
- Jiménez, I. V. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas*. Costa Rica. Recuperado el marzo 2012, de [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION\\_UNPAN/BOL\\_DICIEMBRE\\_2013\\_69/UNED/2012/investigacion\\_cualitativa.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf)
- Justicia, M. d. (2015). (*Artículo N° 24 del Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre*). Recuperado, de [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_2789.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2789.pdf).
- Justicia, M. d. (2015). *DECRETO SUPREMO N° 017-2009-MTC*. Recuperado, de [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_2789.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2789.pdf)

- Martha, A. (2015, P 190). *Dirección estratégica de RR.HH.* Vol. I - (2a ed.). Recuperado el 4 de agosto, de [https://issuu.com/javirios/docs/200\\_modelos\\_de\\_curriculum\\_-\\_martha\\_](https://issuu.com/javirios/docs/200_modelos_de_curriculum_-_martha_)
- MEF. (29 de junio de 2013). *Alcances de la ley de micro y pequeña empresa(PYME)*. Recuperado de <http://perupymes.com/noticias/alcances-de-la--ley-de-micro-y-pequeña-empresa-pyme>.
- Meneses, E. (13 de enero de 2017). *La Importancia de La Mype* Recuperado de <https://es.scribd.com/document/281341152/La-Importancia-de-La-Mype>
- Merced, L. M. (2011). *Guía Técnica y la buenas prácticas de reclutamiento y selección de personal.* Recuperado, de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuensaspracticas.pdf>
- Merino, M. G. (2015). *Selección de personal. Buscando al mejor candidato.* Colombia: Grupo Editor Alfa omega. Recuperado el 15 de septiembre, de <https://docplayer.es/32892479-Buscando-al-mejor-candidato.html>
- MINCETUR. (2016). *Ministerio de exterior y turismo.* Recuperado, de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=137>.
- Montalvo, M. L. (febrero de 2011). *La importancia del proceso de selección de personal* Y. Recuperado, de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuensaspracticas.pdf>
- Montoya, I. (2010). *RH Talento Humano.* Recuperado el noviembre de 2010, de <http://rhtalentohumano.blogspot.com/p/seleccion-de-personal.html>
- Morales, A. F. (2016, p30). *Análisis del proceso de selección de personal en empresas de venta de ropa y accesorios.* Hoja de aprobación de tesis, Quito. Recuperado el 10 de octubre, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3617/1/112233.pdf>
- NOEM, C. V. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa.* Recuperado, de [file:///E:/FINAL%20PARA%20SITENTAR%20EL%20VIERNES/chavez\\_y%20actecedente.pdf](file:///E:/FINAL%20PARA%20SITENTAR%20EL%20VIERNES/chavez_y%20actecedente.pdf)

- Ochoa, G. S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos*. Iquitos. Recuperado el, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6110/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_OCHOA\\_GARCIA\\_SADIHT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6110/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_OCHOA_GARCIA_SADIHT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereyra, S. A. (2018). *gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote*, 2016. Recuperado, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8398/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COBENAS\\_PEREYRA\\_SUSSAN\\_ARLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8398/GESTION_DE_CALIDAD_COBENAS_PEREYRA_SUSSAN_ARLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Poma, M. E. (2015). [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Terrestre\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Terrestre_13072015.pdf). Recuperado, de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/5960/06.pdf?sequence=8&isAllowed=y>.
- Quispe, M. N. (2018). *caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz*. Huaraz. Recuperado, de [file:///H:/final/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(1\).pdf](file:///H:/final/Uladech_Biblioteca_virtual%20(1).pdf)
- Ruiz, V. (2018). *El proceso de selección de personal*. Recuperado el 8 de mayo ,2018, de <https://www.emprendepyme.net/el-proceso-de-seleccion-de-personal.html>
- SETRAN. (junio de 2015). *implementando la segunda fase del Servicio de Transporte públicos (SETRAM)*. Recuperado, de <http://www.trabajopolis.bo/empresa-con-ofertas-de-trabajo-y-empleo-en-bolivia/73511/EMPRESA-DE-LOGISTICA-Y-TRANSPORTE-SETRAM-S.R.L>.

- Silva, A. M. (2016 p.44). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz.* Huaraz. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE\\_SELECCION\\_DE\\_PERSONAL\\_SILVA\\_ASENCIOS\\_MARNI\\_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Silvia, M. C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y El desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016.* Olivos. Recuperado, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- SUNAT. (2014). *Formalización de pequeñas y medianas empresas.* Recuperado, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>.
- SUTRAN. (11 de sep. de 2016). *Según el diario comercio Arequipa.* Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia\\_de\\_Transporte\\_Terrestre\\_de\\_Personas,\\_Carga\\_y\\_Mercanc%C3%ADas](https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_de_Transporte_Terrestre_de_Personas,_Carga_y_Mercanc%C3%ADas)
- Trigo, E. (2015). *Pensar y transformar.* España-Colombia: Primera edición: abril 2015. Recuperado, de <file:///C:/Users/LIDA/Downloads/Dialnet-PensarYTransformar-572933.pdf>
- Villoldo, A. G. (2018). *Herramientas de gestión de Calidad.* España: Independently published. Recuperado el 14 de octubre, de [https://www.amazon.es/Gu%C3%ADa-elaboraci%C3%B3n-Manual-Calidad-Procedimientos/dp/1533077428/ref=pd\\_sbs\\_14\\_img\\_0/257-0220731-1458474?\\_encoding=UTF8&pd\\_rd\\_i=1533077428&pd\\_rd\\_r=71e2baa0-8fff-45a3-9531-a31bc660abe1&pd\\_rd\\_w=AwjXj&pd\\_rd\\_wg=B7vz7&pf\\_rd\\_p=45c8f3](https://www.amazon.es/Gu%C3%ADa-elaboraci%C3%B3n-Manual-Calidad-Procedimientos/dp/1533077428/ref=pd_sbs_14_img_0/257-0220731-1458474?_encoding=UTF8&pd_rd_i=1533077428&pd_rd_r=71e2baa0-8fff-45a3-9531-a31bc660abe1&pd_rd_w=AwjXj&pd_rd_wg=B7vz7&pf_rd_p=45c8f3)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de Actividad

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																		
N°	Actividades	Año								Año								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto														X			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación														X	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 y metodológico															X	X	X
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información																X	
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																X	
8	Recolección de datos																X	
9	Presentación de resultados																X	
10	Análisis e Interpretación de los resultados																X	
11	Redacción del informe preliminar																	X
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación																	X
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación																	X
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	X
15	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2 Presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	2	120	240
• Fotocopias	1	40	40
• Papel bond A-4 (500 hojas)	1	30	30
• Lapiceros	1	0.50	0.50
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	1	100	100
• Taller	4	750	3000
<b>Sub total</b>			<b>3410.50</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	8	40	320
<b>Sub total</b>			<b>320</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>3730.50</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30-00	4	120
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160,00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
• 50			
<b>Sub total</b>			
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4382.00</b>

**Anexo 3. Directorio de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro actividades de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz**

N	NOMBRE DE LA EMPRESA/RAZON SOCIAL	RUC	NOMBRE DE VIA	#	TAMAÑO	# GERENTES
1	EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS LUCHO TOURS S.A.	20530547656	AV MONTERREY	230	MICRO	1
2	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PABLO TOURS EIRL	20115593791	AV LUZURIAGA	501	MICRO	1
3	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO 'ICE TOURS HUARAZ' E.I.R.L.	20115522184	JR JULIAN DE MORALES	661	MICRO	1
4	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO HUARAZ AMERICAN TOURS E.I.R.L	20571350182	JR JOSE DE SUCRE	772	MICRO	1
5	AGENCIA DE VIAJES Y TRANSPORTES TURISTICO MIRADOR TOURS E.I.R.L	20533645781	AV LUZURIAGA	527	MICRO	1
6	TRANSPORTES Y TURISMO MILENA TOURS E.I.R.L -	20531041772	AV LUZURIAGA	551	MICRO	1
7	AGENCIA DE VIAJES KAORI TOURS E.I.R.L – HUARAZ	20446200578	URB VILLASOL	302	MICRO	1
8	AGENCIA DE VIAJES TURISMO GALAXIA TOURS E.I.R.L	20530556485	JR JUAN DE LA CRUZ R	638	MICRO	1
9	TRANSPORTE TURISTICO CHAVIN TOURS S.R.L	20166561273	AV JOSE DE LA MAR	590	MICRO	1
10	EMP TRANS SERV TUR MULT MUNDO TOURS SRL	20287068396	JR SAN CRISTOBAL	231	MICRO	1
11	PABLO TOURS E.I.R.L	20411856357	AV LUSURIAGA	262	MICRO	1
12	SECHIN TURS EIRL	20320116598	AV LUSURIGA	527	MICRO	1
13	ANDES HAR S R L	20533824791	AV LUSURIAGA	554	MICRO	1
14	K2 PERU ADVENTURES E.I.R.L	20571124760	AV LUSURIAGA	692	MICRO	1
15	CLIVER LABD HUARAZ TRAVEL AVENTURA AGENCY E.I.R.L	20533635394	JR JOSE DE SUCRE	730	MICRO	1
16	GOLDEN EXPEDITIONS E I R L	20531002360.	JR JOSE DE SUCRE	735	MICRO	1
17	AMERICAN TURS E.I .R L	20115016050	JR JOSE DE SUCRE	734	MICRO	1

18	TURS MONTAIN RING	2050524 4266	JR JOSE DE LA SUCRE	737	MICRO	1
19	ANDEAN SKY E.I.R.L	2053105 2031	JR JOSE DE SUCRE	765	MICRO	1
20	MON TURS E.I.R.L	2017242 7414.	JR SAN MARTIN	643	MICRO	1
21	PERUDIAMONDS E.I.R.L	2060011 9487	AV LUZURIAGA	618	MICRO	1
22	ESPERANZA TRAVEL EIRL	2053096 6381	JR JOSE DE LA MAR	665	MICRO	1
23	LALO TRAVEL E.I.R.L	2053104 6812	JR JOSE DE LA MAR	662	MICRO	1
24	LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS E.I.R.L	2053104 6812	JR JOSE DE LA MAR	664	MICRO	1
25	CORAZON DE JESUS S.R.L	2036487 8011	JR 13 DE DICIEMBRE	704	MICRO	1
26	JAMANCA TOURS E.I.R.L	2053057 4629	AV BARRIO PEDREGAL	570	MICRO	1
27	EMP DE TRANSP TURIST REG ATUSPARIA E.I.R.L	2011549 4466	AV LUSURIAGA	664	MICRO	1
28	AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO: ENJOY HUAYHUASH E.I.R.L	2040785 6989	JR SAN MARTIN	663	MICRO	1
29	AVENTURAS ANDINAS HUARAZ E.I.R.L	2060112 1850	JR LEONIZA LESCANO NRO. 603	603	MICRO	1
30	EMP.DE TRANSPORTES TURISTICOS ROMERO SRL	2053061 1257	JR JOSE LA MAR	115	MICRO	1
TOTAL						30

**Población.** 30 gerentes de agencias de viajes turísticos del distrito de Huaraz, categoría son de micro empresas de agencias de viajes.

**Encuestados.** 30 gerentes de agencias de viaje turísticos.

**Fuente:** SUNAT/ Huaraz 2019.

## Anexo 4 cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: el proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista.

<b>I. DATOS GENERALES REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS</b>		
<b>1. Edad</b> a) 20 - 30. b) 31 - 40 c) 41 a más	<b>2. Género</b> a) M b) F	<b>3. Grado de instrucción</b> a) Primaria b) Secundaria c) Superior
<b>4. Cargo que desempeña</b> a) Dueño b) Administrador c) Gerente	<b>5. Cuantos años está en el mercado su empresa</b> a) 3 a 5 años b) 5 a 8 años c) 8 a mas	<b>6. Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece</b> d) E.I.R.L. e) S.R.L. f) S.A
<b>7. Cuantos trabajadores tiene su empresa.</b> d) 1 a 5 e) 6 a 10 f) 11 a 20		

<b>REFERENTE AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	
<p>1. Usted conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad.</p> <p>a) Si conoce b) Poco c) Muy poco</p> <p>2. Aplica la preselección para la selección de personal</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca</p> <p>3. Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>4. Se realiza las pruebas de conocimiento al postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>5. Para usted es muy importante la entrevista</p> <p>a) Importante b) Poco importante c) Nada importante</p> <p>6. En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>7. En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas del entrevistador</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>	<p>8. Las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>9. Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal</p> <p>a) siempre b) A veces c) nunca</p> <p>10. Se informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>11. Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>12. Da a conocer al personal contratado sobre las normas y políticas de empresa.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>13. Se da a conocer las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez a puesto de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>14. Se realiza el seguimiento al nuevo trabajador para auxiliarle en sus dificultades y evaluar su desempeño laboral</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>

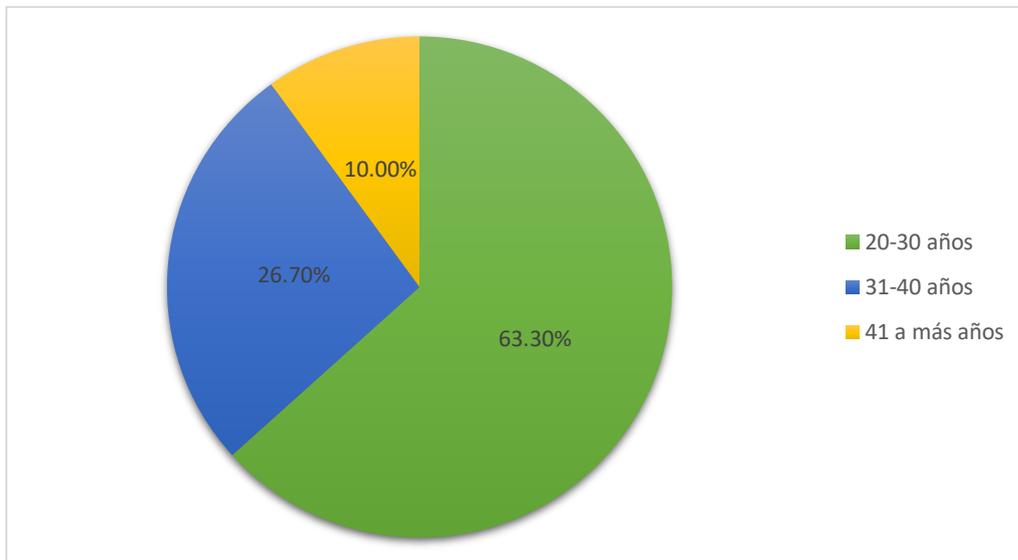
## Anexo 5 Tabulación de resultados

N	preguntas	respuestas	tabulación	FD	FR(%)
1	Edad	20-30 años	IIII IIII IIII IIII	19	63.30%
		31-40 años	IIIIIIII	8	26.70%
		41 a más años	III	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
2	<b>Género</b>	Masculina	IIII IIII IIII IIII IIII III	28	93.30%
		Femenino	II	2	6.70%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
3	Grado de instrucción	Primaria	I	1	3.30%
		Secundaria	IIII IIII IIII IIII III	23	76.70%
		Superior	IIIIII	6	20.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
4	Cargo que desempeña	Dueño	IIII	5	3.30%
		Administrador	IIII I	6	20.00%
		Gerente	III III III III III IIII	19	76.70%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
5	Cuantos años está en el mercado su empresa	3 a 5 años	III III III III III III	18	60.00%
		5 a 8 años	III III III	9	30.00%
		9 a más años	III	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
6	Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece.	E.I.R.L.	IIII IIII IIII IIII IIII	25	83.30%
		S.R.L	IIII	4	13.30%
		S.A	I	1	3.30%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
7	Cuantos trabajadores tiene su empresa.	1 a 5 trabajadores	IIII IIII IIII IIII IIII	25	83.30%
		6 a 10 trabajadores	III	3	10.00%
		11 a 20 trabajadores	II	2	6.70%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

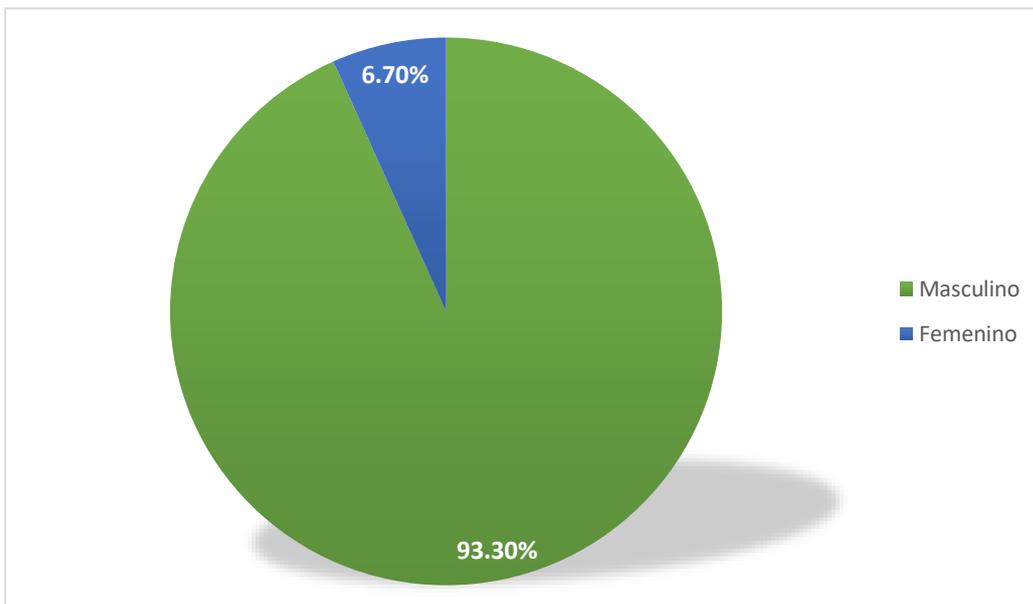
N	preguntas	respuestas	tabulación	FD	FR(%)
8	Usted conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad .	Si conoce	II	2	6.70%
		Poco	IIII IIII IIII IIII I	21	70.00%
		muy poco	IIIIII	7	23.30%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
9	Aplica la preselección de personal	Siempre	IIII IIII II	12	40.00%
		Casi siempre	IIII IIII IIII	15	50.00%
		Nunca	II	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
10	Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.	Siempre	III	3	10.00%
		A veces	IIII IIII III	14	46.70%
		Nunca	IIII IIII III	13	43.30%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
11	se realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.	Siempre	IIII IIII III	14	46.70%
		A veces	IIII IIII IIII	15	50.00%
		Nunca	I	1	3.30%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
12	Para usted es importante la entrevista	Importante	IIII IIII IIII IIII I	21	73.33%
		Poco importante	IIII IIII I	9	26.67%
		Nada importante		0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
13	En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.	Siempre	IIII IIII	10	33,30%
		A veces	IIII IIII IIII III	18	60.00%
		Nunca	II	2	6,70%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
14	En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.	Siempre	IIII IIII III	14	46.67%
		A veces	IIII IIII III	13	43.30%
		Nunca	III	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
15	las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Siempre	IIII IIII	10	33.30%
		A veces	IIII IIII IIII II	17	56.70%
		Nunca	III	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

	Preguntas	Respuestas	tabulación	FD	FR(%)
16	Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal.	Siempre	IIII IIII	10	33.30%
		A veces	IIII IIII IIII IIII	20	66.70%
		Nunca		0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
17	Se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo.	Siempre	IIII IIII IIII IIII IIII	25	83.33%
		A veces	IIII	5	16.67%
		Nunca		0	0,00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>
18	Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa.	Siempre	IIII IIII II	12	40.00%
		A veces	IIII IIII IIII	15	50.00%
		Nunca	III	3	10.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
19	Da a conocer al personal contratado sobre las nomas y políticas de empresa.	Siempre	IIII II	7	23.30%
		A veces	IIII IIII IIII IIII II	22	73.30%
		Nunca	I	1	3.30%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
20	Se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo.	Siempre	IIII IIII IIII IIII IIII II	27	90.00%
		A veces	II	3	10.00%
		Nunca		0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>
21	Se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral	Siempre	I	1	3.30%
		A veces	IIII IIII IIII IIII IIII III	29	96.70%
		nunca		0	0.00%
		<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

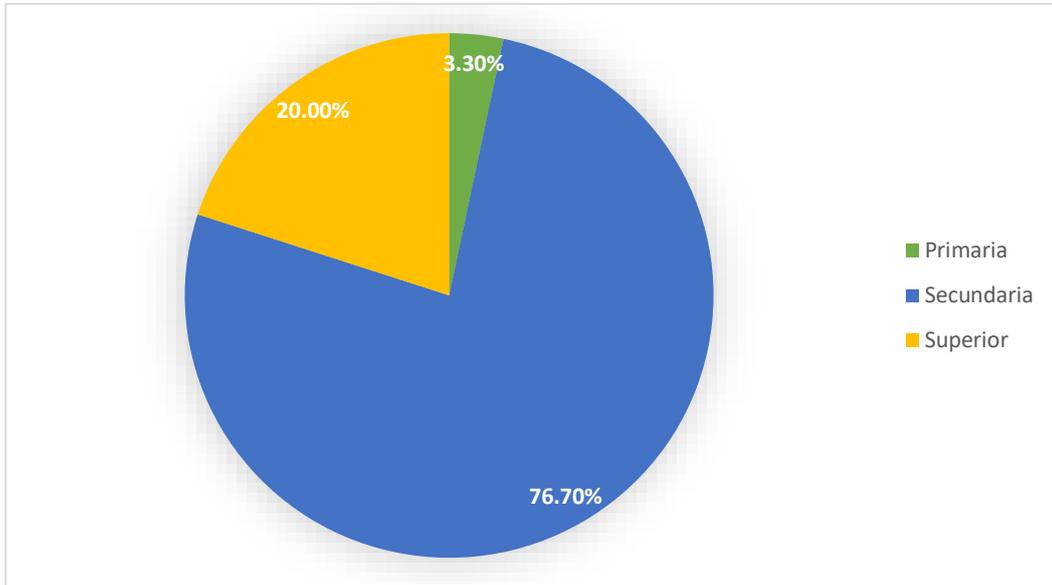
**Anexo 6 figuras**



**Figura 1. Edad**  
**Fuente. Tabla 1**

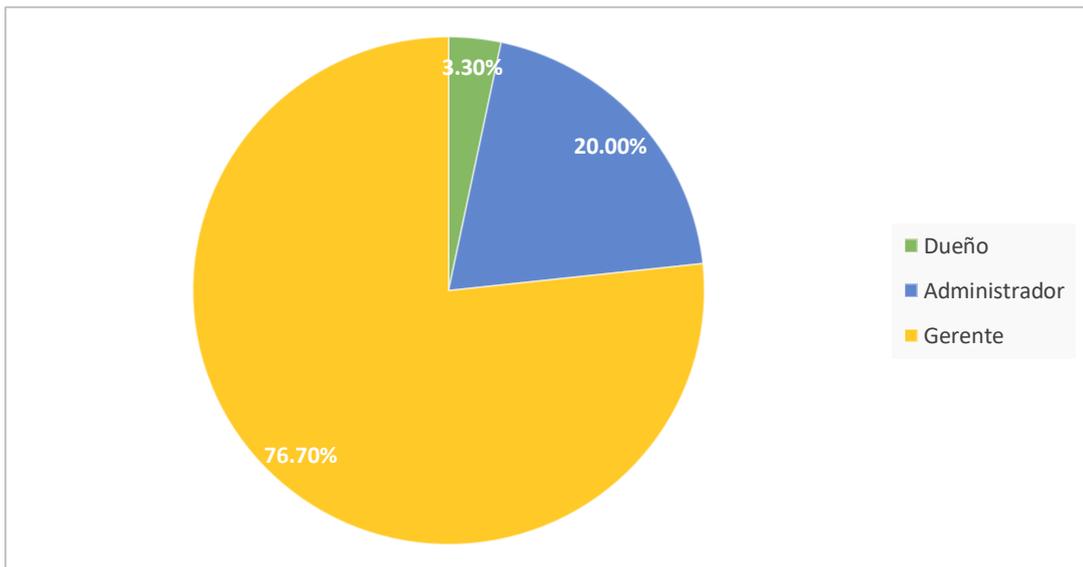


**Figura 2. Sexo.**  
**Fuente. Tabla 1**



**Figura 3.** Grado de instrucción

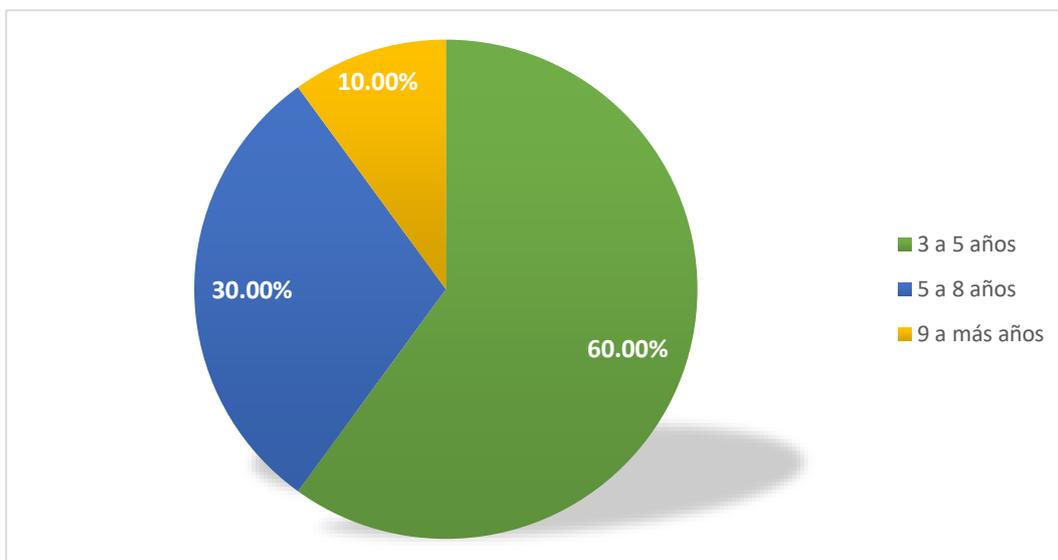
*Fuente.* Tabla 1



**Figura 4.** Cargo que desempeña.

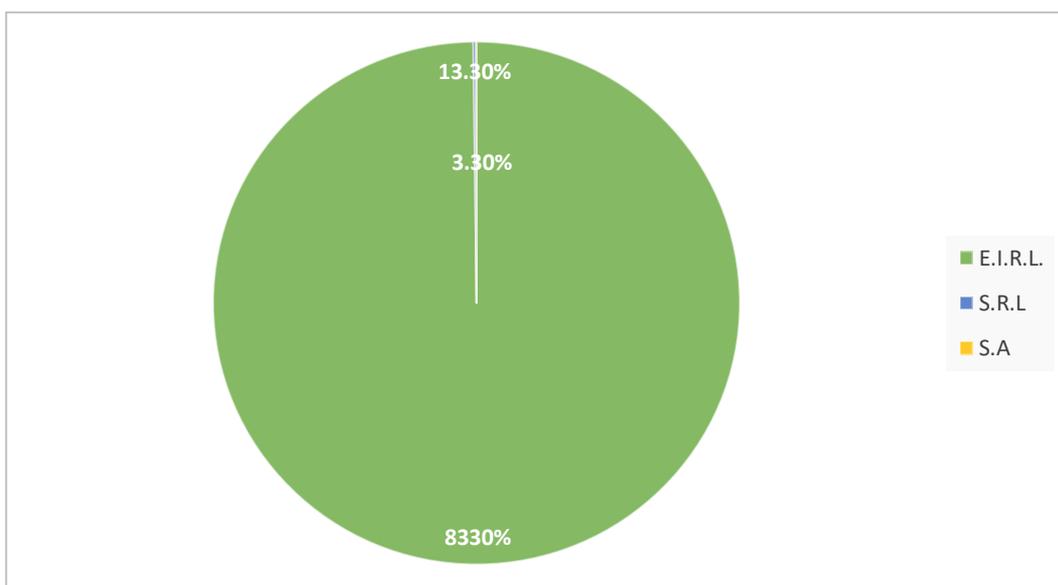
*Fuente.* Tabla 1

**Características de las micro y pequeñas empresas rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.**



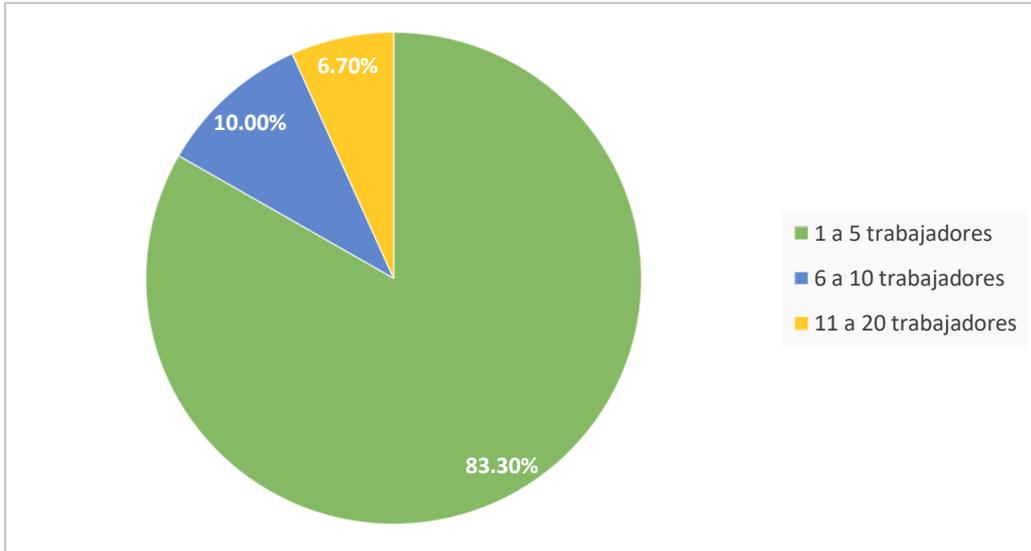
**Figura 5.** Cuantos años está en el mercado su empresa.

**Fuente.** Tabla 2



**Figura 6.** Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece.

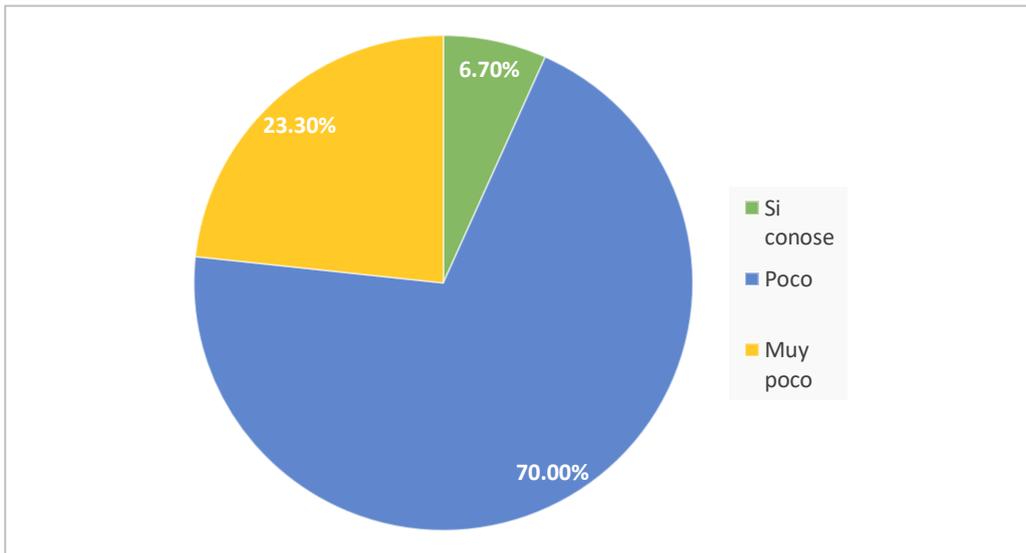
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 7.** Cuantos trabajadores tiene su empresa.

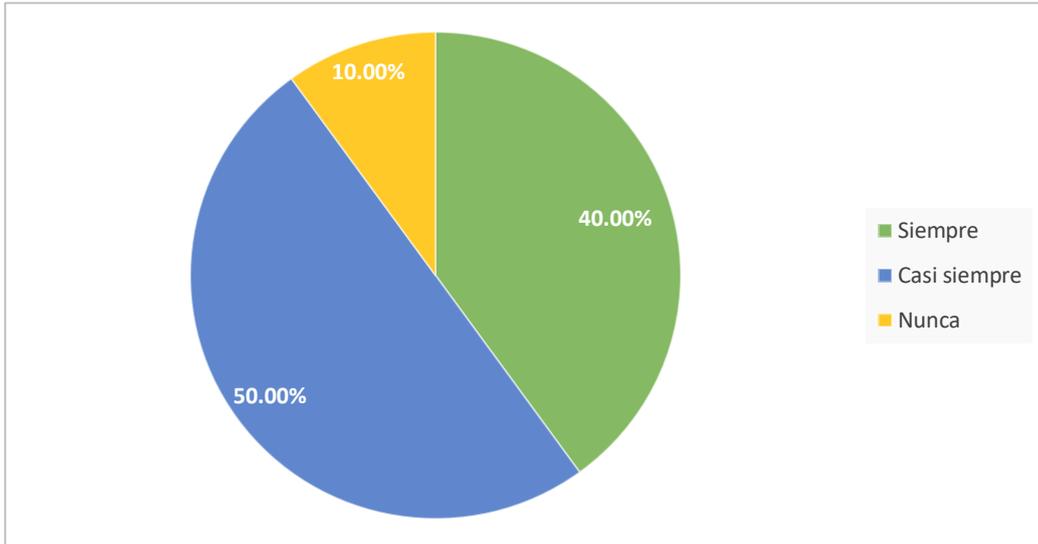
**Fuente.** Tabla 2

*Características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*



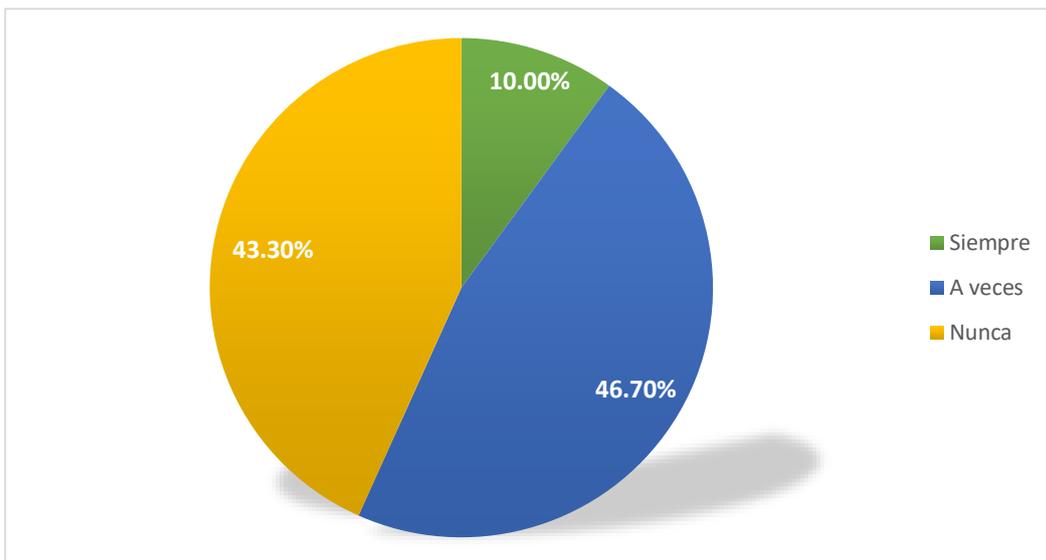
**Figura 8.** Conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad.

**Fuente.** Tabla 3



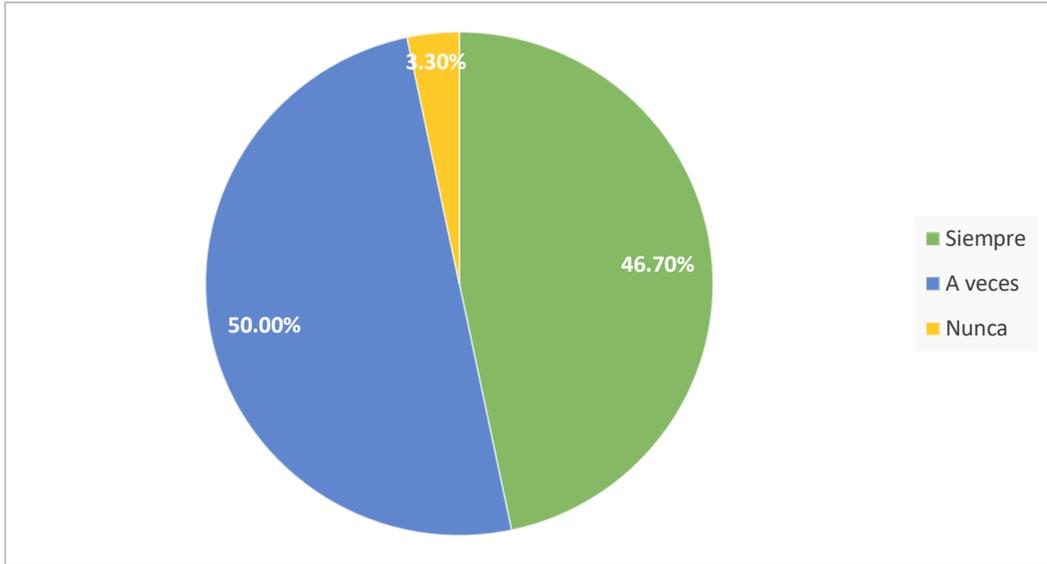
**Figura 9.** Aplica la preselección de personal.

**Fuente.** Tabla 3



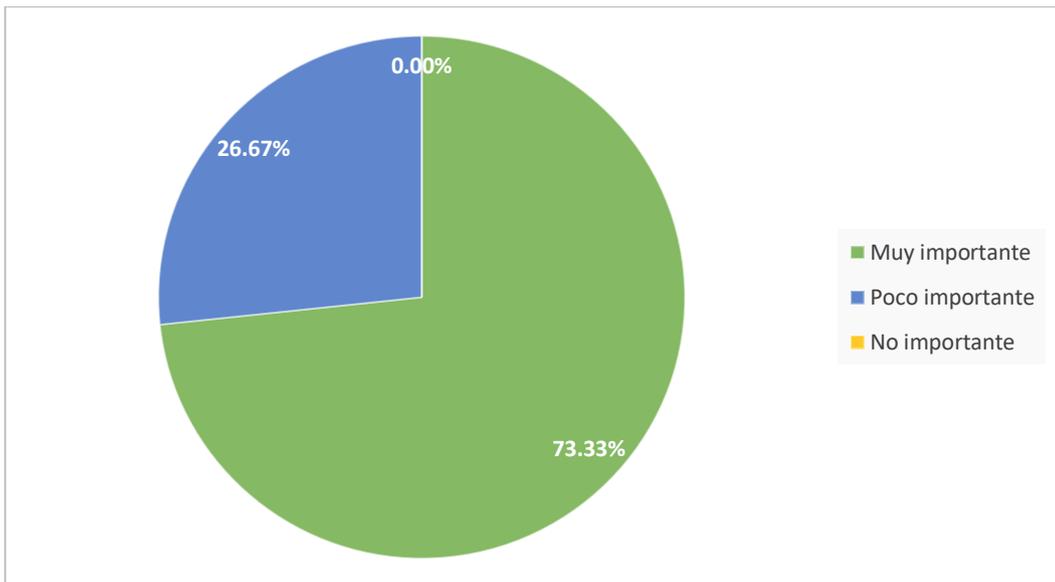
**Figura 10.** Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.

**Fuente.** Tabla 3



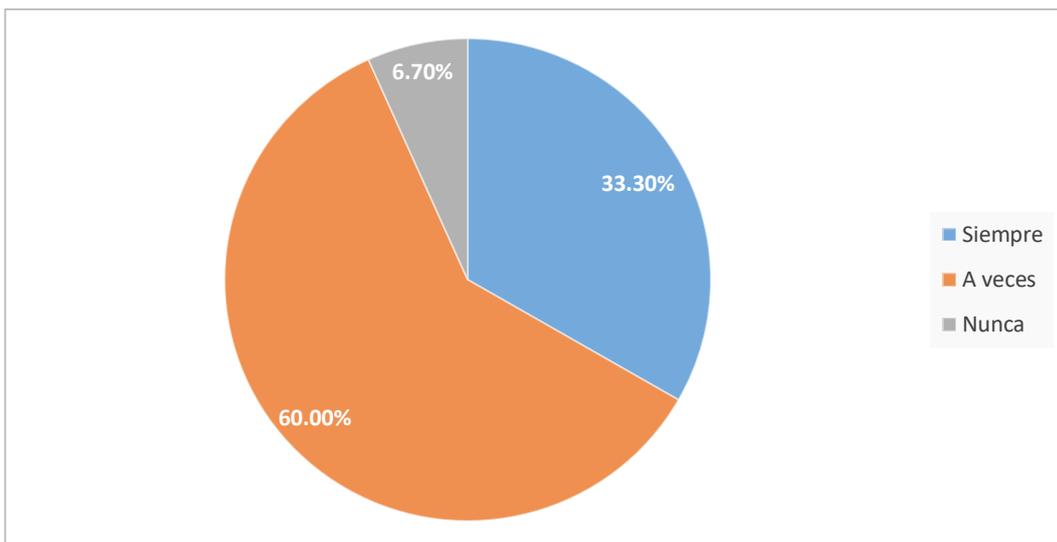
**Figura 11.** Se realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.

**Fuente.** Tabla 3



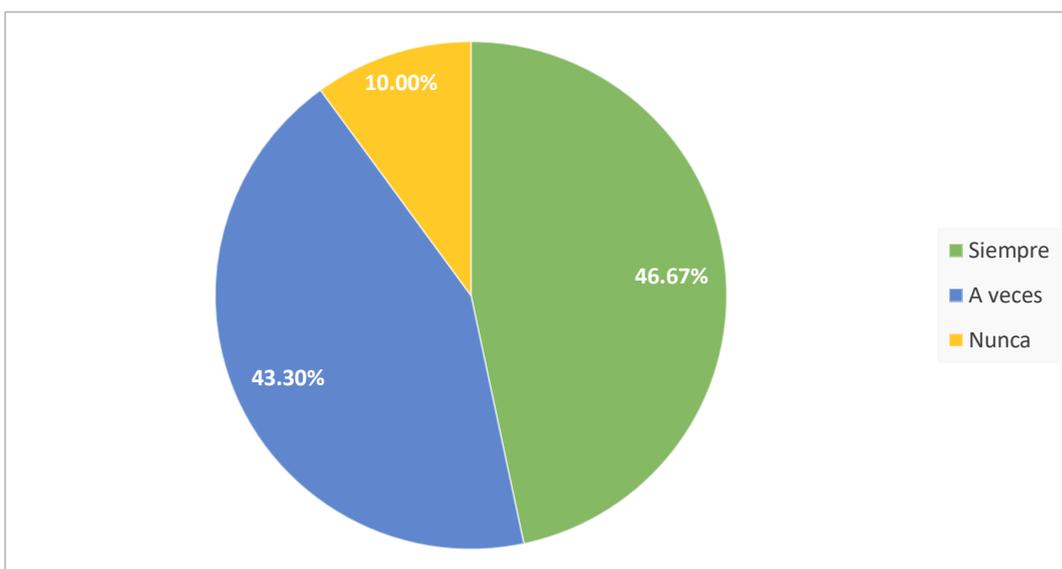
**Figura 12.** para usted es importante la entrevista

**Fuente.** Tabla 3



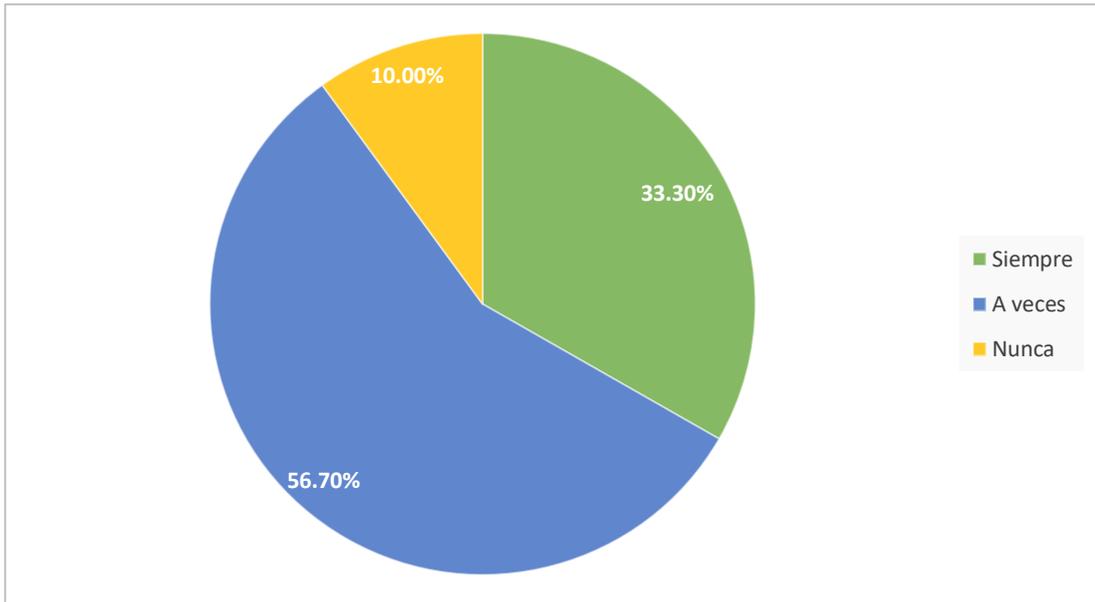
**Figura 13.** En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.

*Fuente.* Tabla 3



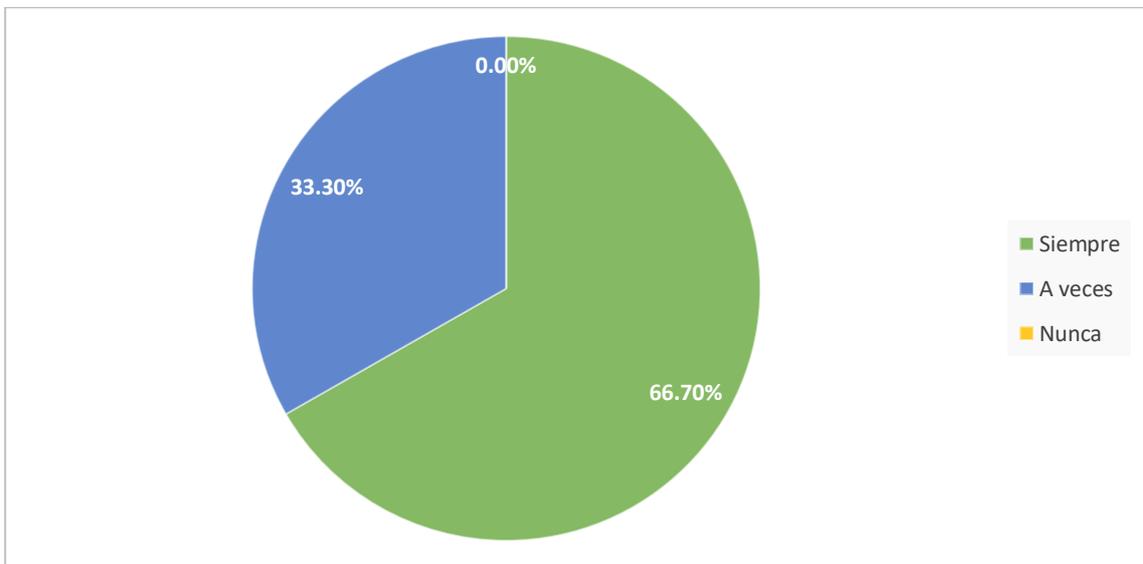
**Figura 14.** En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.

*Fuente.* Tabla 3



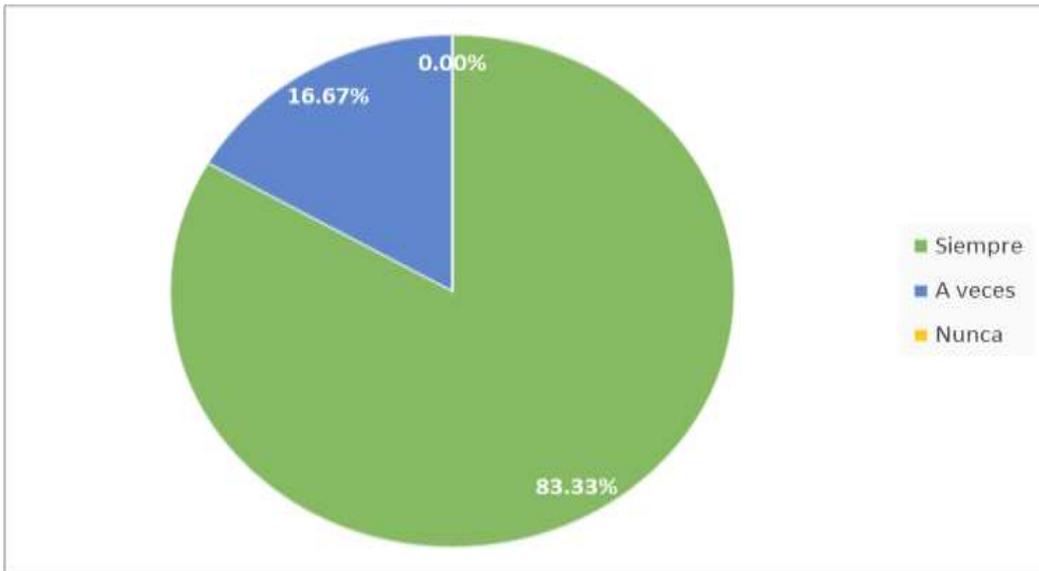
**Figura 15.** las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.

*Fuente.* Tabla 3



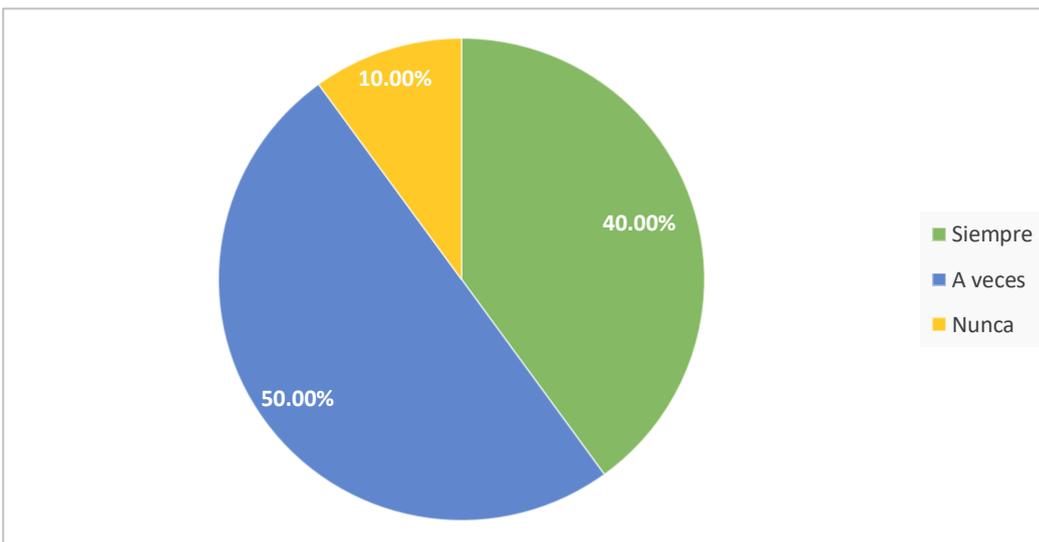
**Figura 16.** es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo a un proceso de selección de personal.

*Fuente.* Tabla 3



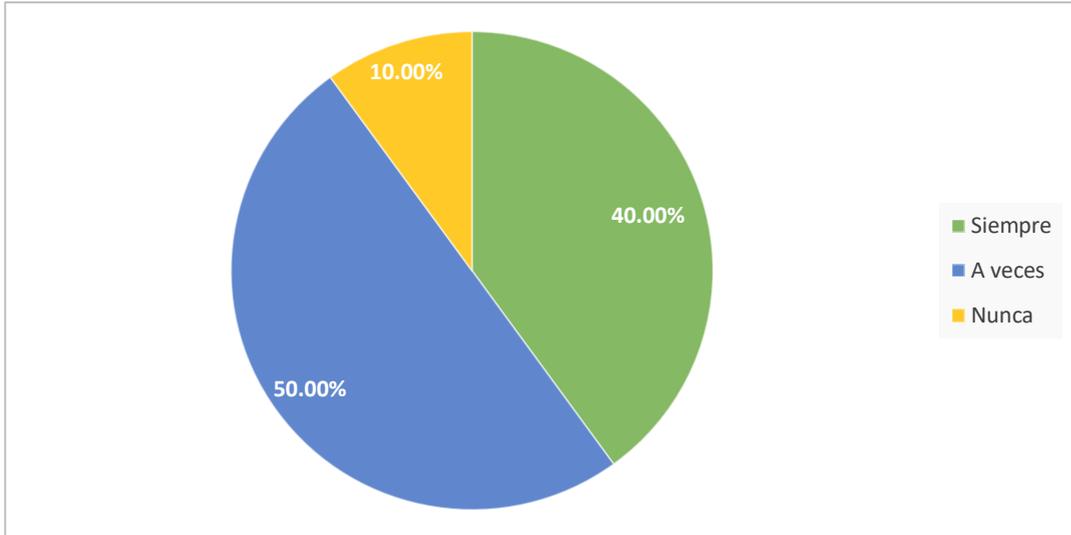
**Figura 17.** Se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo.

**Fuente.** Tabla 3



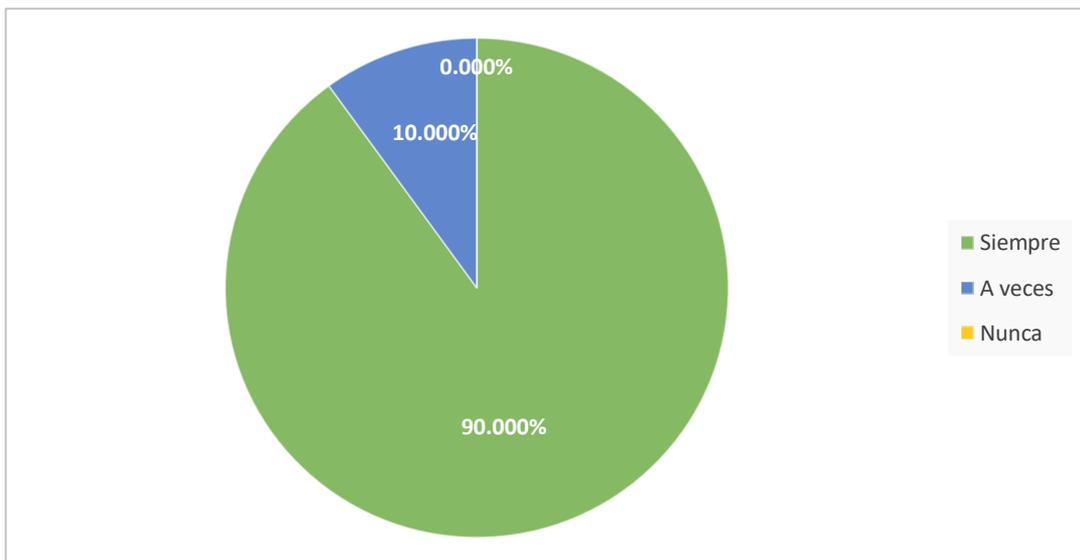
**Figura 18.** Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa.

**Fuente.** Tabla 3



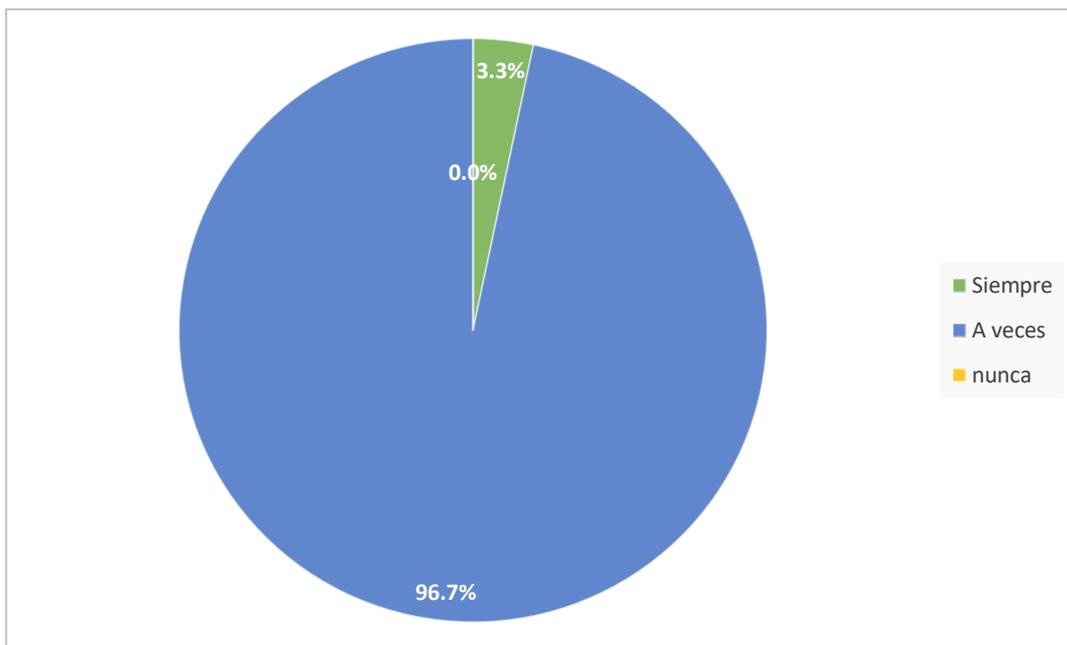
**Figura 19.** Da a conocer al personal contratado sobre las nomas y políticas de empresa.

*Fuente.* Tabla 3



**Figura 20.** Se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo.

*Fuente.* Tabla 3



**Figura 21.** se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral.

**Fuente.** Tabla 3