



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE SELECCIÓN DE
PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, DE LA
AVENIDA LUNA PIZARRO, DEL DISTRITO LA
VICTORIA, 2018

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

AUTORA:

Bach. DENISSE JULIA ROSA ISLA PANTA

ORCID: 0000-0002-4532-8486

ASESOR:

Mgtr. SIMON POMA ANCCASI

ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA-PERÚ

2019

1. Título de la Tesis

Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Isla Panta, Denisse Julia Rosa

ORCID: 0000-0002-4532-8486

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

ASESOR

Poma Ancassi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
Presidente

Mgtr. Juan Pablo Meza De Los Santos
Miembro

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Mgtr. Simón Poma Ancasi
Asesor

4. Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme cumplir uno de mis más grandes propósitos, por siempre estar a mi lado llenándome de bendiciones, enseñándome que el tiempo de Dios es perfecto.

Agradezco a mi asesor de tesis el Magister Poma, por el apoyo en el desarrollo de la misma y por siempre encaminarnos con ética y profesionalismo hacia la realización de la tesis.

A mi profesor de pre grado Roberto Cuipal, que en todas sus clases nos motivaba a seguir adelante y a no rendirnos, por todos los valores y enseñanzas dadas.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre Otilia Panta, porque ella fue mi mayor apoyo con su infinito amor y confianza, porque a pesar de las tormentas siempre estuvo ahí para impulsarme a volar.

A mis hermanos Tatiana y Víctor Manuel, porque quiero ser un ejemplo para ellos, quiero que sigan luchando contra todas las adversidades.

A mis primas Patricia y Vanessa que desde pequeña siempre me motivaron a seguir una carrera universitaria, y por sus sabios consejos acerca de la vida.

5. Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018; se ha desarrollado bajo un tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la recolección de información se realizó a través de la técnica de encuesta a una muestra de 15 microempresas, que representan el 100% de la población, se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las características de los representantes legales, en referencia a la edad la mayoría son adultos que oscilan entre los 31 a 50 años (60%), son de género masculino (80%), con un grado de instrucción superior no universitario (93%), tienen 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro (60%) y el objetivo de creación fue el generar ganancias (73%).

Respecto a la gestión de calidad, la mayoría indica que siempre determinan las metas y objetivos organizacionales (73%), realizan un seguimiento a los procesos de la empresa (60%), y siempre aplican la retroalimentación para la mejora continua (47%).

Respecto a la selección de personal, la mayoría indican que siempre planifican y analizan los puestos de trabajo (47%), realizan entrevistas para todos los procesos de selección (60%), el jefe de área del puesto solicitado toma la decisión final (47%), e indican muy pocas veces realizan evaluaciones psicológicas (40%).

Palabras claves: Microempresas, gestión de calidad, selección de personal

Abstrac

The main objective of the research was to propose the improvements in the selection of personnel as a relevant factor for the quality management of the micro and small enterprises in the services sector, the field of transport of land cargo, Luna Pizarro Avenue, the Victoria distric, 2018; has been developed under a type of quantitative research descriptive level non - experimental – transversal design the collection of information was carried out through the survey technique to a simple of 15 micro-enterprises, which 100% of the population, they were given a questionnaire of 26 questions, obtaining the following results:

Regarding the characteristics of legal representatives, in reference to age most are adults ranging from 31 to 50 years (60%), are male (80%), with a non-university higher education degree (93%), they have 4 to 6 years of time stay (60%) and the goal of creation was to generate profits (73%),

Regarding quality management, most indicate that they always determine organizational goals and objectives (73%), track the company's processes (60%), and always apply feedback for continuous improvement (47%).

Regarding the selection of personnel, most indicate that they always plan and analyze the Jobs (47%), conduct interviews for all selection processes (60%), the area manager of the requested position makes the final decision (47%), and indicate very few they do psychological evaluations (40%).

Keywords: Microenterprises, quality management, staff selection

6. Contenido

| | |
|---|-----|
| 1. Título de la Tesis..... | ii |
| 2. Equipo de trabajo | iii |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor | iv |
| 4. Agradecimiento y Dedicatoria | v |
| 5. Resumen y Abstrac | vii |
| 6. Contenido..... | ix |
| 7. Índice de tablas y figuras | x |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Revisión de literatura | 4 |
| 2.1 Antecedentes..... | 4 |
| 2.2 Bases teóricas de la investigación | 20 |
| 2.3 Marco conceptual | 47 |
| III. Metodología | 49 |
| 3.1 Diseño de la investigación | 49 |
| 3.2 Población y muestra | 50 |
| 3.3 Definición y Operacionalización de variables | 51 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 53 |
| 3.5 Plan de Análisis..... | 53 |
| 3.6 Matriz de Consistencia | 54 |
| 3.7 Principios éticos | 55 |
| IV. Resultados..... | 57 |
| 4.1 Resultados..... | 57 |
| 4.2 Análisis de resultados | 83 |
| V. Conclusiones | 91 |
| VI. Recomendaciones..... | 94 |
| Referencias bibliográficas | 95 |
| Anexos | 101 |
| Anexo 1. Instrumento de recolección de datos | 101 |
| Anexo 2. Directorio de las Mypes | 104 |
| Anexo 3. Propuesta de Mejora..... | 105 |

7. Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribucion según edad | 59 |
| Tabla 2. Distribucion según género | 60 |
| Tabla 3. Distribucion según grado de instruccion | 61 |
| Tabla 4. Distribucion según cargo que desempeña | 62 |
| Tabla 5. Distribucion según tiempo que desempeña en el cargo | 63 |
| Tabla 6. Distribucion según tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | 64 |
| Tabla 7. Distribucion según numero de trabajadores | 65 |
| Tabla 8. Distribucion según el parentesco con el personal que trabaja | 66 |
| Tabla 9. Distribución según objetivo de creacion | 67 |
| Tabla 10. Distribución según tipo de constitucion de la empresa..... | 68 |
| Tabla 11. Distribucion acerca de la determinación de metas y objetivos en la planificación..... | 69 |
| Tabla 12. Distribucion acerca de politica empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales | 70 |
| Tabla 13. Distribución acerca de la claridad de los procesos de actividades en la empresa de transporte | 71 |
| Tabla 14. Distribucion acerca de organización de documentos, personal operativo y unidades de transporte | 72 |
| Tabla 15. Distribucion acerca de realizacion de seguimiento a los procesos de la empresa | 73 |
| Tabla 16. Distribucion acerca de la evaluación de los resultados obtenidos para seguir mejorando | 74 |
| Tabla 17. Distribucion acerca de la aplicación de retroalimentación para la mejzora continua | 75 |
| Tabla 18. Distribucion acerca de la aplicación de procesos de atencion al cliente y tiempos de entregs de la carga | 76 |
| Tabla 19. Distribución acerca de la planificacion y análisis de los puestos de trabajo | 77 |
| Tabla 20. Distribucion acerca de la realización de ascenso de personal..... | 78 |
| Tabla 21. Distribucion acerca de la realizacion de publicaciones de trabajo en periodico o internet..... | 79 |

| | |
|--|----|
| Tabla 22. Distribución acerca de la realización de entrevista para todos los procesos de selección | 80 |
| Tabla 23. Distribución acerca de la realización de evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante | 81 |
| Tabla 24. Distribución acerca de la realización de evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante..... | 82 |
| Tabla 25. Distribucion acerca de la aplicación de evaluaciones de juegos de roles . | 83 |
| Tabla 26. Distribucion acerca de si el jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final | 84 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Distribucion según edad | 59 |
| Figura 2. Distribucion según género | 60 |
| Figura 3. Distribucion según grado de instruccion | 61 |
| Figura 4. Distribucion según cargo que desempeña | 62 |
| Figura 5. Distribucion según tiempo que desempeña en el cargo | 63 |
| Figura 6. Distribucion según tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | 64 |
| Figura 7. Distribucion según numero de trabajadores | 65 |
| Figura 8. Distribucion según el parentesco con el personal que trabaja | 66 |
| Figura 9. Distribución según objetivo de creacion | 67 |
| Figura 10. Distribución según tipo de constitucion de la empresa | 68 |
| Figura 11. Distribucion acerca de la determinación de metas y objetivos en la planificación..... | 69 |
| Figura 12. Distribucion acerca de politica empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales | 70 |
| Figura 13. Distribución acerca de la claridad de los procesos de actividades en la empresa de transporte | 71 |
| Figura 14. Distribucion acerca de organización de documentos, personal operativo y unidades de transporte | 72 |
| Figura 15. Distribucion acerca de realizacion de seguimiento a los procesos de la empresa | 73 |
| Figura 16. Distribucion acerca de la evaluación de los resultados obtenidos para seguir mejorando | 74 |
| Figura 17. Distribucion acerca de la aplicación de retroalimentación para la mejora continua | 75 |
| Figura Tabla 18. Distribucion acerca de la aplicación de procesos de atencion al cliente y tiempos de entrrgs de la carga | 76 |
| Figura 19. Distribución acerca de la planificacion y análisis de los puestos de trabajo | 77 |
| Figura 20. Distribucion acerca de la realización de ascenso de personal..... | 78 |
| Figura 21. Distribucion acerca de la realizacion de publicaciones de trabajo en periodico o internet..... | 79 |
| Figura 22. Distribución acerca de la realizacion de entrevista para todos los procesos de selección | 80 |

| | |
|---|----|
| Figura 23. Distribución acerca de la realización de evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante | 81 |
| Figura 24. Distribución acerca de la realización de evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante..... | 82 |
| Figura 25. Distribucion acerca de la aplicación de evaluaciones de juegos de roles | 83 |
| Figura 26. Distribucion acerca de si el jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final | 84 |

I. Introducción

Las micros y pequeñas empresas son un agente de cambio ya que influyen de manera competitiva en las grandes empresas pues las Mypes están liderando el mercado. Hoy en día los emprendedores están entrando con más fuerza a la economía peruana teniendo una mejor capacidad de innovación, además del gran aporte que generan a la economía peruana.

Los medios de transporte tienen gran importancia en la sociedad desde tiempos antiguos, las llamas fueron el primer medio de transporte de carga por su complejidad al tener que hacer viajes por lugares enriscados, luego de eso tuvimos al caballo y la rueda, tiempo después salió el ferrocarril y desde entonces se viene innovando los medios de transporte. En la actualidad el transporte sigue siendo un pilar fundamental pues permite el tránsito de bienes y su distribución, alcanzando así una integración social que ayuda al desarrollo.

Por tal motivo este trabajo de investigación a la línea de investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas”, en el campo disciplinar promoción de las MYPE, establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

En el departamento de Lima, distrito la Victoria, abundan las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de carga terrestre, no obstante, estas desconocen las características de la gestión de calidad, teniendo como resultado que las necesidades no sean cubiertas satisfactoriamente, ya sea por falta de mejora tecnológica o una mala selección de personal que genera un mal manejo o falta de coordinación en el

monitoreo del transporte es por ese motivo que se realiza la siguiente investigación, la cual nos permitirá determinar el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las propuestas de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018?; y como propósitos de logro se ha propuesto los siguientes objetivos, objetivo general: Proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018, y para lograr el objetivo general se han dividido en los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar los factores relevantes de selección de personal para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.
- b) Describir los factores relevantes de selección personal para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.
- c) Elaborar la propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.

El proyecto se justifica desde el punto de vista teórico planteado por Deming (1989) quien describe sobre la gestión de calidad, y Chiavenato (2011) quien plantea sobre selección de personal. La metodología a incluir fue de tipo de investigación cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, el diseño de investigación será no experimental – transversal, con una población muestral no probabilística de 15

empresas de transporte terrestre de la avenida Luna Pizarro, del distrito de la Victoria. Se operacionalizaron las variables, se preparó la matriz de consistencia y se tuvo en cuenta los aspectos éticos de la investigación.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, pues permitirá conocer las propuestas de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector, servicios rubro transporte de carga terrestre, esta investigación se basa en teorías, técnicas, revistas científicas, definiciones y conceptos.

Desde el punto de vista práctico, por que generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer las propuestas de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, ayudando como comentario para la toma de decisiones de otras empresas y a futuros investigadores que vayan a realizar estudios en este campo.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá de cimiento para otros estudios, se encontrarán instrumentos de metodología, la elaboración de los instrumentos de medición, recolección de información y así dando lugar a las estadísticas, con tablas, gráficos y figuras, que describa los resultados, y haya una clara definición de la interpretación y análisis.

Cabe indicar que esta investigación, se realizó con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantil, acerca de las propuestas de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector, servicios rubro transporte de carga terrestre.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes.

Para la siguiente investigación se tomará como fuentes de estudio, diversas tesis locales, nacionales e internacionales, que fueron desarrolladas en diferentes bibliotecas especializadas en administración y carreras afines, se está logrando encontrar algunos estudios semejantes que se encuentren ligados al tema central de investigación, con el fin de basar teóricamente las siguientes investigaciones:

A nivel Internacional

Escalante y Siguenca (2014), en su investigación titulada: *“Análisis del Sector del servicio de transporte pesado en Guayaquil y la implementación de un sistema Logístico”*. Obtuvo el siguiente resumen: La presente investigación tiene como objetivo determinar la viabilidad de la aplicación de un sistema logístico al sector de Transporte de Carga Terrestre en Guayaquil. Las muestras estudiadas fueron 156 empresas transportistas y 382 clientes que usan de forma regular el servicio. La metodología utilizada incluyó investigación descriptiva, empleada para indagar en las empresas; y la investigación exploratoria aplicada a través de encuestas a los usuarios para reconocer las falencias que persisten. Se da a conocer los grandes problemas a la hora de trasladar las mercaderías desde las terminales portuarias hasta sus lugares de destino, sea esto por falta de organización y control o la proliferación de transportistas informales, lo que provoca congestión vehicular y ruido excesivo; además de la inseguridad de los clientes al no saber si la mercadería llegara en perfectas condiciones a la hora estimada. Por estas razones se propone la creación de un departamento específico que se encargue de gestionar el sistema logístico, mediante la aplicación de

estrictos procesos que garanticen la calidad del servicio y optimización del uso de recursos. Además, ayudará a mantener un constante control en el cumplimiento de las propuestas realizadas, a través de la capacitación del personal tanto administrativo como operativo, logrando así satisfacer las necesidades y demandas de sus clientes. Esta propuesta se plantea beneficiar a las asociaciones transportistas reduciendo sus gastos operativos, mejorando la calidad de su servicio y alcanzando una mejor imagen y confiabilidad a la vista de los clientes por el servicio brindado y contribuyendo a disminuir el caos vehicular y la contaminación sonora en la ciudad.

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo determinar la viabilidad de la aplicación de un sistema logístico al sector de Transporte de carga terrestre en Guayaquil, aplicando normas de calidad que admitan ofrecer un servicio óptimo y eficaz de entrega puerta a puerta. Para lograr este objetivo, se recurrió a todos los elementos que conforman el sector del transporte terrestre de carga en la ciudad. Se empleó una metodología de carácter exploratorio, a través de entrevistas y encuestas, se pudo identificar las principales falencias que tiene el actual servicio de transporte pesado en la ciudad de Guayaquil.

Una vez identificadas las deficiencias del sector, se procedió a recabar todos los datos necesarios para la elaboración de un Manual de Gestión Logística, que puede ser fácilmente aplicable en cualquier asociación de transporte, independientemente de su tamaño o composición.

El Manual propuesto en esta tesis, fue evaluado financieramente por los autores, mediante la elaboración de un cronograma de implementación, se determinó que su aplicación es viable para las asociaciones transportistas de la ciudad, que se verán

beneficiadas a corto plazo, no solo con una reducción en sus gastos operativos, sino también con el incremento de su facturación, debido a que la calidad del servicio brindado a sus clientes mejorará significativamente.

Concluyendo, a pesar de que la implementación de esta propuesta en cualquier asociación transportista representará un gasto considerable, las ventajas y beneficios que traerá consigo un Manual de Gestión Logística de Transportación serán inmensurables. No solo el beneficio económico del Sector de Transporte de la ciudad porteña más importante del país.

Sánchez y Cerón (2014), en su investigación titulada: *“Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Transporte A.R. S.A.S”*. Obtuvo el siguiente resumen: Debido a los requerimientos del mercado, la competencia y la necesidad de sobresalir ante la cantidad de empresas con la misma actividad económica existentes en la actualidad, se hace necesario para las organizaciones prestar servicios con altos niveles de calidad que le permitan potencializar sus ventajas competitivas para abarcar cada día mayor parte del mercado y aumentar la rentabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad para la empresa “TRANSPORTES AR S.A.S” de tener una estructura organizacional definida y una estandarización clara de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 con el fin ofrecer servicios con altos estándares de calidad que a su vez le permita generar satisfacción y fidelización con actuales y nuevos clientes.

El presente trabajo tiene como finalidad documentar un sistema de gestión de la calidad que le permitirá a esta tener un mejoramiento continuo tanto interno como de

los servicios ofrecidos para obtener así la satisfacción deseada del cliente y mayor rentabilidad y estabilidad en el mercado para la misma.

Se realizó el mapa de procesos de la empresa con el fin de obtener una visión general de la compañía y conocer sus áreas de gestión. Se documentó el manual de procedimientos de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para tener una descripción de las actividades que se realizan en TRANSPORTES AR S.A.S.

Se documentó el manual de funciones y responsabilidades de la empresa "Transportes A.R. S.A.S." con base en la norma ISO 9001:2015 para detallar cada una de las tarea, responsabilidades y autoridades de los funcionarios de la empresa.

Se elaboró el mapa de riesgos de la empresa de acuerdo a los parámetros de norma ISO 9001:2015 con el fin de establecer las estrategias adecuadas para el manejo de los riesgos evidenciados.

Montealegre (2016), en su investigación titulada: "*Administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltenango*".
Obtuvo el siguiente resumen: Se tuvo como objetivo identificar como administran recursos humanos en las empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltenango.

Llegando a estudiar los siguientes indicadores: planeación de recursos humanos, análisis de puestos, evaluación de desempeño y percepción del servicio.

Se utilizó dos cuestionarios estructurados dirigidos a los propietarios y pilotos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango; estos instrumentos fueron diseñados por el investigador y validados por medio del criterio de expertos y prueba piloto.

Llegó a las siguientes conclusiones: El estudio realizado accedió describir el proceso de la administración de recursos humanos en las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango; en base a la investigación de campo y en la discusión de resultados se presentan las siguientes conclusiones para cada uno de los objetivos de este estudio:

1. La administración de recursos humanos de las empresas de transporte es ejecutada de manera empírica, informal y desorganizada.
2. No se realiza planeación de recursos humanos y ni se cuentan con elementos básicos de la planeación del negocio, como misión y visión; sin embargo, tienen claro el momento donde se genera mayor demanda del talento humano.
3. No cuentan con un MOF por lo que solo les dan una inducción breve.
4. No cuentan con una estructura ni políticas en base al proceso de reclutamiento.
5. La selección de reclutamiento que manejan es de manera empírica e incompleta, sin embargo, consideran algunos puntos del proceso de selección como la entrevista preliminar, evaluación técnica y verificación de referencias personales, penales, policíacas y en algunos casos.
6. Carecen de contrato para los pilotos.
7. La inducción de personal es realizada en un corto tiempo, volviéndose de manera inadecuada y empírica.
8. No se realiza capacitaciones a los pilotos, aunque los propietarios saben que los pilotos no cuentan con el conocimiento debido en servicio al cliente y el manejo de emergencias.

A nivel Nacional

Quijano y Silva (2016), en su investigación titulada: “*Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA- CHICLAYO 2016*”. Obtuvo el siguiente resumen: La presente investigación tiene como título: 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.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos se analizaron dos muestras conformadas por los clientes y trabajadores, asimismo, conto con una hipótesis positiva y nula en donde se concluye que existe una correlación de 0.687 llegando a una contrastación afirmativa. Asimismo, la investigación fue descriptiva porque se especificaron las propiedades, características de cualquier fenómeno que se someta a análisis.

Los métodos de investigación empleado fue el Hipotético deductivo, ya que la empresa cuenta con problemas de selección y que se ven reflejados en el desempeño laboral de sus trabajadores, a fin de brindar propuestas para las posibles soluciones y para poder llegar a las conclusiones.

En el procesamiento de datos, se trabajó con el programa estadístico SPSS-22, mediante el cual se utilizaron los estadísticos frecuencia, media, desviación estándar y

correlación de Pearson, este último para probar si existe relación entre las variables de estudio.

Se llegó a la conclusión general sobre las variables de estudio, de que si existe relación entre las variables de estudio.

Se determinó que la relación existente entre la selección de personal en base a sus dimensiones procesos, instrumento y técnicas, con la variable selección de personal es positiva media con un 0.687 de acuerdo a la correlación Pearson, siendo rechazada la hipótesis nula y aceptada la H1.

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 en la cual tenemos a la dimensión procesos donde se observa un nivel de aceptación de 74% con calificación alta y 20% muy alta respectivamente, en ese sentido, se manifiesta que, dentro de los procesos de selección, se desarrollan actividades aceptables para los trabajadores.

Se Observa que el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de la empresa transportes CIVA – Chiclayo, 2016, posee un nivel relativamente, sin embargo, existen deficiencias en el indicador servicio el cual posee un promedio de 3.07 y el indicador responsabilidad un promedio de 2.50, siendo estos aspectos las consecuencias del inadecuado proceso de selección del personal.

Se elaboró una propuesta de mejora basadas en estrategias de Selección de personal tomando en cuenta las dimensiones de mayor influencia para trabajadores y clientes de la empresa a fin de mejorar el desempeño laboral permitiendo así generar un cambio para beneficio de la organización.

Gonzales (2016), en su investigación titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*”: Obtuvo el siguiente resumen: El objetivo es determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz en el 2016. En el trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa, y se utilizó el diseño transaccional. Con una muestra censal de 47 gerentes de la empresa de transporte terrestre, se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 51.06% de los gerentes encuestados del rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre indican que los empleados no cumplen con sus funciones dentro de la empresa y un 48.9 manifestaron lo contrario. El 61.70% de los gerentes encuestados manifiestan, que realizar los trámites dentro de la empresa tardan demasiado y el 38.30% manifiestan que realizar los trámites dentro de la empresa son rápidos.

Finalmente concluyó que los empleados no cumplen con las determinadas funciones en la empresa, que la realización de trámites tiene una demora por parte de los empleados.

Como características se tiene elevado índice de incumplimiento en las funciones y responsabilidades plasmadas en el ROF.

En las características de los gerentes se ve que la mayoría tiene como grado de instrucción el nivel superior no universitario, se pudo observar que ellos tienen un interés por el desarrollo de las actividades de los servicios.

Respecto a las características de la gestión de calidad, los resultados del estudio indican deficiencias como que los gerentes no emplean indicadores para medir la eficacia en base a los objetivos de la empresa, no toman en cuenta los requisitos al realizar la contratación de personal, los empleados tienen falta de conocimiento en base a sus derechos y obligaciones, las estipulaciones del contrato del personal no se cumplen tal como se estipulan. Falta de responsabilidad por falta de los trabajadores, demora en la atención y no hay un seguimiento oportuno.

Vásquez (2016), en su investigación titulada: *“Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno Arequipa – Puno 2015”*. Obtuvo el siguiente resumen: Los motivos que originan a realizar esta investigación, son los problemas detectados en torno a la relación entre servicio brindado por las empresas de transportes interdepartamental Puno – Arequipa – Puno, y satisfacción del cliente o pasajero. Además, se percibe en los clientes una insatisfacción o descontento por el servicio recibido, lo cual hace presumir que tal actitud tiene repercusiones negativas sobre las utilidades de las empresas. Es por eso, que se toma la decisión de determinar el nivel de incidencia de la calidad de servicio sobre la rentabilidad de dichas empresas, considerando que los resultados permitirán conocer la importancia que tiene la atención al cliente y la calidad del servicio prestado y su directa influencia sobre los ingresos de las empresas de transportes. Los resultados del presente trabajo de investigación servirán para la toma de conciencia por parte de las empresas de transportes, acerca de la importancia que tiene una buena atención al

cliente, el cual permitirá una mejora continua del servicio que indudablemente beneficiará a los usuarios de dichos servicios y al mismo tiempo mejorarán los ingresos de estas empresas. Además, el presente trabajo de investigación servirá de base y antecedente para futuros trabajos de investigación.

Se concluye que la calidad de servicio, en la mayoría de la encuesta no se ha obtenido buenos resultados, debido a que las empresas de transporte no le dan importancia a estos aspectos que son determinantes para captar clientes y asegurar ingresos a la empresa, para medir la calidad se consideró los siguientes factores: la puntualidad, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad, empatía; todos estos puntos fueron considerados en el cuestionarios, estos resultados muestran que la calidad de servicio está en los niveles de Regular a malo.

También se concluye que la calidad del servicio incide en la rentabilidad sobre el patrimonio en un 76.43%; la incidencia de la calidad del servicio en la rentabilidad sobre los activos es de 75.19%; la influencia de la calidad servicio en la rentabilidad sobre las ventas netas es de 72.39% y la calidad del servicio en la rentabilidad sobre el margen bruto es de 17.58%. Estos resultados indican que una adecuada calidad del servicio incide en una buena rentabilidad de la empresa.

En cuanto a la propuesta de mejora a través de lineamientos, se va evaluando de esta forma, la calidad percibida y esperada por el personal y usuarios de las rutas ofrecidas por esta empresa de transporte. Este estudio fue necesario, pues los gerentes no habían determinado con anterioridad la calidad de su servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios y empleados tenían del servicio. La propuesta de lineamientos de mejora, va a permitir contrarrestar ineficiencias y disminuir las

brechas existentes entre las expectativas y percepciones de la calidad del servicio. Con este fin, se procedió a elaborar y aplicar al personal y usuarios del servicio.

Pintado (2018), en su investigación titulada: *‘El Marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector-transporte terrestre de buses, ruta Chimbote – Huaraz – Chimbote, año 2017’*: Obtuvo el siguiente resumen: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la aplicación del marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector transporte terrestre de buses, ruta Chimbote – Huaraz – Chimbote, año 2017. La investigación fue no experimental, transversal y descriptivo, se utilizó una muestra dirigida a 8 Mypes, con la técnica de encuestas usando de instrumento un cuestionario, el cual arrojó el siguiente resultado. El 75,0% tiene entre 31 a 50 años con referencia a su edad, el 62,5% son de género masculino, el 62,5% tienen una carrera superior universitario, el 100% desempeña el cargo de administrador, el 75,0% desempeñan el cargo más de 7 años, el 100% de las empresas tiene como objeto de creación el generar ganancias, el 62,5% conoce el término gestión de calidad, el 35,5% conoce una técnica moderna de gestión de calidad como también otras técnicas no descritas en el cuestionario, el 87,5% conoce el término marketing, el 62,5% utiliza carteles como medio de publicidad para su negocio, el 87,5% no utiliza las herramientas de marketing, se concluye que los representantes conocen el marketing y la gestión de calidad sin embargo no la usan y mucho menos el marketing.

Ojanama (2018), en su investigación titulada: *‘Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018’*: Obtuvo el siguiente resumen: El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo diagnosticar si las

Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, al año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. El trabajo es de tipo descriptivo, teniendo un nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuesta a 18 Mypes del sector, que tiene una población de 37, donde se aplicó 18 preguntas dirigidas a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: Acerca de la gestión de calidad de las Mypes, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38,9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones. Se llegó a la siguiente conclusión: Con respecto a los datos generales de los dueños, gerente y/o encargados de las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia región de Ucayali, un gran porcentaje de ellos son muy jóvenes de género masculino, y el género femenino se hace presente cada vez más esto se debe a el cambio cultural que hoy en día se muestra en nuestra sociedad, con un grado de instrucción universitaria, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por crear su propia empresa.

Con respecto a la gestión de calidad se puede observar tienen conocimiento acerca de las técnicas de gestión de calidad, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, tienen buenos resultados utilizando un sistema de gestión de calidad, y saben definir la estructura organizativa, teniendo como importancia la ética y valores en la empresa, demuestran y cumplen la misión y visión en base a lo que ellos consideran fundamental que son mayores ventas, y muchas veces dejan de lado la satisfacción de los usuarios.

A nivel Local

Gonzales (2017), en su investigación titulada: *“Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016”*. Obtuvo el siguiente resumen: El presente estudio de caso trata de hacer un análisis de la gestión del riesgo en la atención al cliente, y su relación con el logro de los objetivos estratégicos para la empresa “Transportes Mi Chaperito EIRL”. Se desarrolla en cuatro capítulos donde se presenta y delimita el tema a investigar, se define las preguntas y objetivos, y se explica la importancia y relevancia que se obtiene del tema investigado para la gestión empresarial.

En el segundo capítulo se prepara el marco conceptual para definir que es la gestión del riesgo en la gestión estratégica empresarial, los procesos y la importancia que obtiene para la gestión empresarial, se coteja con dos enfoques, el enfoque de la gestión de riesgos aplicado a unidades de negocio, y el enfoque de riesgo aplicado a proyectos, se realiza un modelo teórico que permite un análisis integral de los riesgos en las empresas. Se ve el entorno donde se pondrá a prueba el modelo teórico. Para comprender la situación del sistema de transportes en el Perú, sus características y resultados en temas de seguridad vial. Se presenta y se desarrolla la metodología de investigación para poner a prueba el modelo que es realizada con una metodología de estudio de caso y el enfoque utilizado es cualitativo, ya que se mantiene la recolección de información con entrevistas a profundidad.

Monar (2016), en su investigación titulada: *“Plan de mejoramiento para el proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016”*. Obtuvo el siguiente resumen: Se tiene como finalidad mejorar el proceso de selección del personal de la empresa Gimnasio Car Perú. Después de

realizarse una encuesta al personal se llegó a la conclusión de que las personas contratadas no pasaron por un proceso de evaluación, y es por ello que los resultados son diferentes por cada participante, el dueño no cuenta con orientación sobre temas de selección de personal para los respectivos puestos.

El proyecto tuvo una encuesta a todos los empleados y una entrevista para los 2 dueños de la empresa. Se detectó que la mayoría del personal contratado no realizó evaluaciones, y solo tuvieron una pequeña entrevista con el gerente, lo que causa una deficiencia en la determinación en base a los conocimientos del puesto.

Las conclusiones para la presente investigación son las siguientes: Se evaluó que el 8.0% de los encuestados indicaron que la falta de conocimiento de las características del puesto es porque no se les explicó. El 92.0% trabajadores indicaron que tenían conocimiento desde el inicio sobre las características del puesto. Esto se cotejó con los gerentes de la empresa quienes afirmaron que si se realiza adecuadamente la información en base a las características generales de los puestos de trabajo.

En base a los resultados de los trabajadores y de los Gerentes de la empresa, se comprende que no existe problema alguno sobre esta variable ya es ejecutada de manera correcta.

25 de los encuestados afirmaron que no llenaron ningún formato, exámenes, pruebas o test. Lo que nos revela que las personas son contratadas sin ser evaluadas en conocimientos y psicología.

Se finaliza como alternativa de mejora al problema identificado, la implementación de un Plan de Mejoramiento de Proceso de Selección de Personal para la Empresa Gimnasio Car Perú en el distrito de San Juan de Lurigancho. Se toma en cuenta los

resultados del personal como de los gerentes que, si estarían de acuerdo con arreglar el proceso que beneficiaría a ambos, pues se obtendrá un mejor proceso de selección entre los candidatos, para tener el personal idóneo.

Como beneficio principal será la unificación de los esfuerzos sobre los aspectos claves para lograr el éxito a partir de un excelente Plan Proceso de Selección.

Cabrera y Pereda (2015), en su investigación titulada: *“Estudio de mejora integral en la empresa Transportes Pereda S.R.L.”*. Obtuvo el siguiente resumen: el presente trabajo consta de una revisión de la situación actual de la empresa Transportes Pereda S.R.L. en la cual se plantea implementar mejoras en las áreas más críticas siguiendo los siguientes aspectos.

En el primer capítulo, se realizará una breve descripción de la empresa y su servicio, seguido de su política, visión y misión; además de identificar el objetivo e hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo, se procederá a realizar un análisis del marco global y de las fuerzas competitivas. Así mismo se identificarán los principales procesos de la empresa y los principales indicadores de gestión. Se seleccionará el proceso a mejorar y se realizará una descripción detallada de este, para luego identificar los principales problemas que se buscan mitigar.

En el tercer capítulo, se identifican las causas raíces de los problemas y se elabora un diagnóstico que implica realizar una planificación, identificar los indicadores para medir la efectividad de las mejoras y finalmente la aplicación de métodos de diagnóstico.

En el cuarto capítulo, se plantearán estrategias y metas de acuerdo al análisis FODA para luego determinar distintas opciones de solución a los problemas propuestos. Una vez identificados, se seleccionarán las mejores soluciones a cada problema sumado a su alcance y limitaciones que presenten.

En el quinto capítulo, se detallarán las soluciones propuestas y los nuevos indicadores de gestión que se medirán conforme a la mejora elaborada; así mismo, sus respectivos presupuestos y el cronograma de implementación.

En el último capítulo, se evaluará cualitativamente la solución propuesta y se realizará una estimación de los resultados, se determinarán sus escenarios y se procederá a generar el análisis económico y financiero. Por último, se realizará un cuadro con el impacto de la solución propuesta.

A continuación, detallaré las conclusiones a la que llegaron a partir de la investigación:

- A partir del presente estudio, se pudo identificar cuáles son las falencias dentro de la empresa y así plantear soluciones que puedan ayudar a mitigarlas. Se identificó que los principales problemas se focalizan en el área de mantenimiento, los cuales fueron analizados para encontrar las causas raíces y buscar así las mejores soluciones para estos.
- De esta investigación, se pudo identificar que, aunque la empresa genera elevados ingresos y aparentemente todo está en orden, sus procedimientos seguían siendo manuales y su personal no mantenía una comunicación efectiva. Es por ello que se plantearon diversas soluciones acordes a las necesidades de Transportes Pereda con el fin de mejorar los procesos, incrementar la calidad del trabajo y, el incremento de ingresos.

- Así mismo se identificó que al no existir la fijación de objetivos dentro del área de mantenimiento ni la mención de sus procesos, no podían visualizar y cuantificar su progreso. Como consecuencia, no se podía establecer estrategias que ayuden a mejorar la productividad del área.
- Se evidenció que no todos los colaboradores están comprometidos con sus labores y asu vez con su centro de trabajo. El factor humano es fundamental en todo proceso, al no lograr que se comprometan, las soluciones propuestas no serán al cien por ciento efectivas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

En esta parte de la investigación se tiene como objetivo fijar la estructura de las bases teóricas, en donde la gestión de calidad se ha desarrollado y estudiado, desde diversos enfoques. Se plasmarán conceptos que ayuden a aportar sustentos y puntos de vista.

2.2.1 Micro y Pequeña empresa

2.2.1.1 Concepto

Para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.1.2 Características de las Micro y Pequeñas empresas

Según la (Ley N° 30056, 2013), la micro y pequeña empresa se deberá ubicar en una de las siguientes categorías, que han sido establecidas según el nivel de ventas anuales.

Microempresa: Las ventas anuales deber ser como máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias.

Pequeña Empresa: Las ventas anuales deben ser superiores a las 150 Unidades Impositivas Tributarias, y tienen como limite el monto de 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

Mediana Empresa: Las ventas anuales superiores serán de 1700 Unidades Impositivas Tributarias y como límite se tiene el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias.

Cabe indicar que el valor de la Unidad Impositiva Tributaria para el ejercicio 2017 es de S/ 4050.00.

2.2.1.3 Importancia de las micro y pequeñas empresas

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da la oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la

empresa. Cabello, S. Y. T. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12(14), 199-218

2.2.1.4 Clasificación de las Mypes

Según Albújar, Janampa, Odar & Osorio (2008) en Perú las Mypes se clasifican de la siguiente manera:

- Mype de acumulación: Tiene la Capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa. Cuenta con mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.
- Mype de subsistencia: Es aquella unidad económica sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación sustancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen de un <<flujo de caja vital>>, pero no coinciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.
- Nuevos emprendimientos: Son aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir, como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos se orientan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable, ya sea para iniciar un negocio o para mejorar y hacer más competitivas las empresas (p. 50).

2.2.2 Gestión de Calidad

2.2.2.1 Calidad en las Organizaciones

En este apartado se evidencia también la importancia de la calidad al analizarla como un aspecto fundamental para la perdurabilidad y el desarrollo de las organizaciones considerándola como el factor dinamizador de los procesos internos, de diferenciación con el entorno, de adaptación al medio y de satisfacción de las necesidades de la sociedad y los diferentes grupos de interés. Al evidenciar su importancia, se harán explícitas las razones por las cuales existe un permanente interés en las compañías por avanzar hacia la calidad, en particular, porque se trata de una condición inherente a la existencia organizativa y porque ella se constituye en un medio de respuesta de la empresa frente a la variabilidad del medio. Sanabria, P., Romero, V. y Flórez, C. (2014). El concepto de localidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad del Rosario*, 16 (27), 175-176.

En ese sentido se entiende que la calidad es fundamental para las empresas, creando así una predisposición para generar calidad en las organizaciones de hoy ante los constantes cambios que se generan en estos tiempos y la estabilidad a la que se desea llegar al cubrir con las expectativas de los usuarios o consumidores.

2.2.2.2 Teorías de La Gestión de Calidad

Como teoría de gestión de calidad se tiene a los siguientes autores:

Evans & Lindsay (2015, p. 6), Tienen un concepto confuso en cuanto a calidad, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con

diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura. Ni los asesores ni los profesionales de negocios están de acuerdo con una definición universal. Por ejemplo, un estudio en el que se pidió a los gerentes de 86 empresas en el este de Estados Unidos que definieran la calidad generó varias docenas de respuestas diferentes, incluyendo las siguientes:

1. Perfección
2. Consistencia
3. Eliminación de desperdicio
4. Velocidad de entrega
5. Cumplimiento de las políticas y procedimientos
6. Proporcionar un buen producto usable
7. Hacerlo bien la primera vez
8. Deleitar o complacer a los clientes
9. Servicio y satisfacción total del cliente

Por tanto, es importante entender las diversas perspectivas desde las que se observa la calidad a fin de apreciar por completo el papel que desempeña en las diversas partes de una organización de negocios. La calidad puede definirse desde seis perspectivas: trascendente, producto, usuario, valor, manufactura y cliente.

Por ende, se sabe que la cultura de los países del primer mundo es diferente a los países del tercer mundo como Perú, donde algunas organizaciones no toman

como prioridad la excelencia, ni perfección, ni la satisfacción de los clientes o usuarios, más bien se basan si el negocio o empresa les da rentabilidad y ganancias, dejando de lado la calidad tanto en lo que es producto o servicios.

Trilogía de Juran

“Juran afirma, en un esfuerzo de síntesis, que cualquier actividad de gestión consiste en tres procesos interrelacionados: Planificación, control y Mejora” (Cintas, P. & Llabres, J., 1995, p. 10).

14 puntos de Deming

Según Deming (1989, p. 19-20), resume los 14 puntos para la Gestión de la siguiente manera:

Los 14 puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación. Sirven para una división de una compañía.

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio, y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos occidentales deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades, y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.

4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el coste total. Tender a tener un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costes continuamente.
6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión, así como la supervisión de los operarios.
8. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
9. Derribar las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o el servicio.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones solo crean unas relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y baja productividad pertenecen al sistema y por lo tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

11. a) Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
- b) Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.
12. a) Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
- b) Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, inter alia, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos.

Deming indica con estos 14 principios como se tiene que administrar una organización si se desea crecer en base a la calidad, siendo competitivos y fidelizando a nuestros clientes, creando una ideología de liderazgo que se pueda generar en los dueños o representantes legales de las empresas de transporte de carga terrestre que se está estudiando.

Cabe indicar que para tener un resultado positivo se debe tener perseverancia para enfrentar al mercado competitivo, pero esto se debe mejorar con un liderazgo transformacional para erradicar toda mala acción que conlleve a malas prácticas de trabajo, ya sea a nivel operacional o gerencial.

Ciclo de Deming

El ciclo de Deming o también conocido como el ciclo PDCA por sus siglas en ingles de Plan, Do, Check, Act. Es un ciclo de mejora continua que se divide en las siguientes actividades:

1. Planificar: En esta primera parte se establecen los objetivos, políticas y procesos a los que se desean llegar, Se debe tener conocimiento del estado en que se encuentra la empresa, se proyectará los medios para alcanzar los objetivos trazados.
2. Hacer: Se implementa, ejecuta y aplica el trabajo y acciones correctivas que fueron planificadas.
3. Verificar: Después de la implementación se procede a revisar, medir, controlar y hacer un seguimiento a los resultados de las acciones que se planificaron.
4. Actuar: Si todo el proceso da buenos resultados se procede a documentar y formalizar el cambio describiendo lo aprendido, realizando acciones de mejora continua.

2.2.2.3 Principios de la Gestión de calidad

(Emprende Pyme, s.f.; Los Principios de calidad, s.f.) Señala que las normas de gestión de la calidad, según las ISO 9000, se basan en la experiencia y la recolección de estudios para encaminar a las organizaciones. Los principios de gestión de calidad ayudan a tener un mayor control y dominio para poder utilizar indicadores, que en oportunidades son de suma importancia y

evidencian la diferencia que se tiene con empresas que carecen de control de calidad. A continuación, se detallará los 8 principios de la gestión de calidad:

- **Enfoque al cliente:** Los clientes juegan un papel importante para las organizaciones, es por ello que se trabaja en comprender las particularidades del cliente, y sus posibles necesidades a futuro, dado que al tener al cliente satisfecho se logra la fidelización y genera un ingreso a la organización.
- **Liderazgo:** El líder de cada organización tiene como objetivo encaminar y apoyar a sus colaboradores a comprometerse para lograr las metas y objetivos, mejorando así la comunicación de toda la organización.
- **Participación del personal:** El potencial humano es la esencia de la organización, las habilidades y capacidades de los colaboradores son utilizadas por el líder como instrumento para generar una identificación para que ellos den resultados positivos a la organización.
- **Enfoque en los procesos:** Se obtiene mayor resultado cuando se tiene identificados los procesos a seguir, ya que en base a ellos se podrá distinguir de manera rápida posibles complicaciones que puedan surgir en el trabajo a realizar.
- **Gestionar como un sistema:** La puesta en práctica de gestionar como un sistema abarca la reducción de barreras entre los procesos, el poder hacer una medición y evaluación de cada proceso, organizar el sistema y entender la dependencia recíproca entre los procesos.

- **Mejora continua:** Con la mejora continua se trata de perfeccionar los objetivos de manera progresiva, y alcanzar resultados que reduzcan los imprevistos en los diferentes procesos.
- **Decisiones basadas en hechos:** En base a los datos fidedignos que arrojan las decisiones tomadas en la organización es que se puede analizar un problema o situación de manera rápida. Nos podemos basar en la intuición, siempre y cuando tengamos racionalidad a los resultados de dicha intuición.
- **Relaciones positivas con proveedores:** Al tener una buena relación con los proveedores los procesos serán más rápidos desde la comunicación interna, hasta una rápida respuesta para mejorar las actividades conjuntas.

Técnicas avanzadas de gestión de calidad

Dentro de las técnicas de gestión de calidad avanzadas se detallará las siguientes:

Benchmarking

El benchmarking es el proceso de comparar tu empresa con los competidores, usando varias métricas. Así puedes medir su desempeño en el mercado, durante un periodo determinado.

Por lo general también toma en cuenta las estrategias que se han utilizado. De esta manera las compañías pueden definir cuáles son las “mejores prácticas” y aplicarlas a su negocio. (Boyd, 2017).

Por tal motivo se entiende que el Benchmarking es un procedimiento que utilizan las organizaciones para hacer un análisis comparativo de organizaciones líderes y bien estructuradas, y de este análisis tener como conclusión cuales son los errores

o malas prácticas que comete la organización, para así implementar las buenas prácticas que harán incrementar mejoras en la organización. Esta técnica debe ser emprendida en las empresas de transporte que se está estudiando, desde mi punto de vista cada empresa tiene su forma de trabajar, sin embargo, las empresas deben dar un valor agregado a su servicio y hacer que destaquen entre las demás.

Alonso & Martín (2000), Señalan que se pueden establecer varios tipos de Benchmarking en base a diferentes aspectos, es por ello que se clasifican las que se utilizan con mayor frecuencia, y están divididas en cuatro tipos: interno, competitivo, funcional y genérico.

- Benchmarking Interno: Compara procesos dentro de diferentes áreas de la misma organización, para posteriormente aplicar esa metodología al resto de la organización.
- Benchmarking Competitivo: Se comparan procesos de entidades competidoras en un mismo sector, basándose en el mutuo acuerdo entre ambas organizaciones en los aspectos a tratar y el alcance del proceso. El gran obstáculo en este tipo de benchmarking, radica en la confidencialidad de la información.
- Benchmarking Funcional: Esta es aplicada entre organizaciones del mismo sector que no son competidoras entre sí.
- Benchmarking Genérico: Está orientado a procesos de negocios similares entre empresas pertenecientes a sectores distintos.

Basándonos en lo anterior el Benchmarking se divide en 4 clasificaciones que tienen como principal fundamento la comparación para buscar la mejora continua y la ejecución de esta.

Según Spendolini (1994, p. 21), El Benchmarking competitivo comprende la identificación de productos, servicio y procesos de trabajo de los competidores directos de su organización. El objetivo del benchmarking competitivo es identificar información específica acerca de los productos, los procesos y los resultados comerciales de sus competidores y compararlos con los de su organización.

Para Spendolini era importante la trascendencia que tenían en el mercado las otras organizaciones, pues en base a ello es que media si su organización tenía las capacidades para ser una empresa competitiva.

Outsourcing

Chacón (1999), citado por Castagnola (2016), define al Outsourcing como la “acción de recurrir a una agencia externa para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía”. También se considera como la: “Trasferencia a terceros de actividades no medulares”. Por ende, el significado de Outsourcing parte de una subcontratación externa para que la otra organización cubra las necesidades que la organización no puede cubrir. Además de que libera a la organización para enfocarse en otras partes de la empresa donde puede haber más rentabilidad.

Reingeniería

Hammer & Champy (1994, p. 34 - 37) definen a la reingeniería como la revisión esencial y el rediseño radical de procesos que sirven para el mejoramiento en casos de situaciones críticas del rendimiento, como los costos, calidad, servicio y rapidez. A esta definición se le incluye cuatro palabras claves, que se detallarán líneas abajo:

- Fundamental: Cuando se aborda la reingeniería el ente se debe hacer las siguientes preguntas, ¿Por qué hacemos lo que estamos haciendo? ¿Y por qué lo hacemos en esa forma?, al hacerse esas preguntas impone a que uno analice los lineamientos y particularidades en que se basa la empresa. En ocasiones esos lineamientos y particularidades resultan obsoletos y es ahí donde la reingeniería debe determinar primero que debe hacer una compañía, y después cómo debe hacerlo; para no dar nada por sentado. La reingeniería elimina lo que es y se enfoca en lo que deber ser.
- Radical: Esta palabra tiene como significado desraizar las cosas de una manera radical, con esto se busca desechar las estructuras o procesos existentes y crear nuevas formas de realizar el trabajo. Al rediseñar se reinventa la empresa, con esto no se trata de mejorar o cambiarlo, más bien se trata de replantear las cosas buscando una mejora y actuando al crear nuevas formas de procesos y estructuras.
- Espectacular: La reingeniería no se trata de hacer mejoras deficientes o básicas, la reingeniería es realizar transformaciones imponentes que generen productividad en la organización. Se debe utilizar la

reingeniería solamente cuando se tenga la necesidad de exterminar toda mala práctica o mal proceso.

- Procesos: Esta palabra clave es la más importante y es la más difícil de ejecutar, debido a que la mayoría de personas no están acostumbradas a encaminarse en procesos, se basan en tareas, oficios, personas, estructuras, dejando de lado los procesos. El proceso de negocios es un conjunto de actividades que obtiene insumos, y que crea un producto de valor para el cliente. Es el fraccionar las tareas a cada área especializada para obtener resultados óptimos.

2.2.2.4 Normas para la gestión de la calidad. ISO 9001: 2008

Normas ISO 9000

Según Velazco (2005, p. 198–201) Las normas ISO 9000 son normas internacionales concebidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Cualquier empresa ya sea de fabricación o prestación de servicios puede aplicar esta norma, tanto las privadas o públicas pueden, sin tener referencia el tamaño.

El que una empresa aplique estas normas genera confianza a los clientes, pues crea una buena imagen de que los productos o servicios se brindan con calidad, por tal motivo las empresas se están enfocando más en implantar las normas y obtener la certificación.

A continuación, se detallará la nueva versión de las normas ISO 9001:

La ISO 9001:2000 establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, esta se puede emplear en las organizaciones para enfocarse en la

satisfacción de cliente, cubriendo las necesidades del cliente sin dejar de lado los lineamientos.

Con esta norma se induce a la organización a tener en cuenta los procesos para tener una correcta gestión de calidad, las actividades que conciban entradas y las convierta en salidas se pueden considerar como procesos.

Cabe indicar que las organizaciones deben reconocer y gestionar sus procesos para obtener mejores resultados tanto en la organización como para el cliente, ya que al tener dichos procesos se genera una orientación a procesos. En la orientación a procesos se reconoce que los clientes tienen un papel muy importante en los requisitos como entradas.

La norma ISO 9001 tiene una relación con la norma ISO 9004:2000, estas dos normas están diseñadas para su ejecución en conjunto, pero también se pueden como documentos independientes, aunque tenga diferentes medios de aplicación, teniendo una estructura similar que facilita su utilización.

Documentación del sistema de gestión de la calidad

Velazco (2005, p. 228-230) señala que la documentación del sistema de gestión de la calidad está compuesta por el manual de calidad, los procesos del SGC, los procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos varios y registros que serán detallados a continuación:

- Manual de calidad: En este documento se plasma la política de calidad de la empresa, la estructura, la misión y visión que tiene la empresa acerca de la calidad, referencia de los procesos y procedimientos utilizados.

- Procesos: En el manual de calidad se habla de los procesos en forma general. Se cuenta procesos operacionales o claves, los estratégicos y los de soporte. La medición del grado de satisfacción de los clientes y eficacia de los procesos internos ayuda de entrada de información para la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Los procesos en el sistema de gestión de calidad sirven para aumentar la productividad, rendimiento y competencia de las organizaciones.
- Procedimientos: La norma ISO 9001:2000 considera indispensable los procedimientos para el desarrollo del sistema, por tal motivo el control de los documentos, control de los registros, auditorías internas, control de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas tienen que estar de la mano y estar presente en cada procedimiento.
- Instrucciones de trabajo: En este documento se describe de forma minuciosa los pasos a seguir para realizar las actividades de forma correcta.
- Documentos varios: Entre los documentos de sistema de gestión de calidad se encuentran los planos, procesos de fabricación, planes de control, gráficos de control e impresos en general; con estos documentos se tendrán una visión más clara de los procesos de la gestión de calidad.
- Registros: Para constatar que lo realizado está conforme a los requisitos se tiene que tener un registro, que debe estar archivado para los fines necesarios. La norma ISO 9001:2000 indica que estos requisitos son obligatorios, entre ellos tenemos a los resultados de la revisión por la dirección, formación, conformidad de los procesos y productos resultantes, revisión de los requisitos del producto, revisión del diseño y/o desarrollo,

validación del diseño y/o desarrollo, control de los cambios del diseño y/o desarrollo, selección y evaluación periódica de proveedores, identificación y trazabilidad, base utilizada para la calibración, evidencia de la conformidad de los productos con los requisitos, resultados de las acciones correctivas, resultados de las acciones preventivas.

Norma ISO 9001:2015

Para (Luna, 2018), La Norma ISO 9001:2015 es un compuesto de normas referentes a calidad y gestión de calidad que han sido impuestas por la Organización Internacional de Normalización, dicha organización se encarga de determinar los requisitos para un sistema de Gestión de calidad, estas normas pueden ser aplicadas internamente en las empresas, no afecta si el bien o servicio lo ofrece una empresa pública o privada, cual sea su rubro, tanto para certificaciones o si es para los fines convenientes. Esta Norma ISO 9001 tiene como base 10 principios de gestión de calidad como los son: Alcance, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño, y mejora.

Beneficios de la Norma ISO 9001:2015: Los beneficios que generan la Norma ISO 9001:2015 son las practicas aceptadas y reconocidas en el ámbito internacional sobre la gestión de calidad. Un lenguaje general o común para ser aplicado con los clientes y proveedores a nivel mundial, a la vez se tiene un prototipo que se aproxime a las oportunidades y riesgos de una manera más organizada y con un sistema mejorado, otro de los beneficios de las normas es

que se puede emplear una percepción más concisa del entorno organizacional mejorando así la eficacia del racionamiento basado en riesgo. Se realiza una mejora en la gestión del rendimiento de los proveedores, además se crearía un modelo de excelencia para los consumidores, clientes y otros, alineando así su sistema de gestión con los objetivos de las organizaciones, generando oportunidades de volver a ser un sistema de gestión de calidad empoderado que se base desde la conformidad hasta el desempeño, la comunicación en base a calidad sería mejorada dado que impulsa las buenas prácticas y mejora continua, desde la calidad del producto, procesos y servicios, aumento de satisfacción, lealtad y fidelización de clientes, y con esto se genera una mayor productividad y la reducción los costos, haciendo a la organizaciones más competitivas al seguir los enfoques de los procesos .

2.2.3 Selección de Personal

“La selección busca en los postulantes reclutados al personal idóneo para los puestos que se desea cubrir con el propósito de conservar y reforzar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización”. (Chiavenato, 2011).

Cabe resaltar que el desarrollo de este procedimiento sirve de apoyo para la búsqueda del personal idóneo, es donde en el encargado de selección debe comparar las aptitudes, capacidades, competencias, estudios del postulante y tomar una decisión en base a las necesidades del puesto.

Robbins & Judge (2013) afirma que el objetivo del proceso de selección es identificar y contratar al postulante que tenga las competencias y conocimientos para que su desempeño laboral sea productivo.

Proceso de Selección de Personal

(López, J. 2010) Señala que el proceso de selección es un camino para lograr cubrir un puesto de trabajo, ya sea por aumento, retiro o sustitución de un personal.

Por ende, se puede entender que todo ese proceso está abocados a la búsqueda exhaustiva del candidato idóneo y a la vez genera una interrelación social entre el reclutador y el reclutado.

Son varios los procesos que se puede dar en una selección de personal, pero todo dependerá del manejo de la persona encargada de aplicar la selección, sin embargo, mientras más pasos se utilicen, mejor será el proceso ya que se podrá tener un mejor punto de vista de los postulantes según vayan pasando las fases. A continuación, se procederá a explicar cada aspecto del proceso de selección:

Análisis de las necesidades de empleo

El análisis de las necesidades de empleo sirve para que la empresa pueda ver las necesidades de personal en competencias y habilidades según el puesto.

En esta etapa se analiza y valora la situación laboral dentro de la empresa. Esta situación conlleva un procedimiento en el cual, mediante la observación y el estudio, se codifica y se procesa la información relativa al contenido de los puestos y los elementos que lo componen, juntos junto con la determinación

de los atributos de dichos puestos (destrezas, aptitudes, habilidades...), permitiendo establecer, datos comparativos entre los distintos puestos de trabajo y determinando la importancia de cada puesto en relación con los demás dentro de la organización. Este proceso nos ayudará a detectar y paliar las necesidades de personal dentro de la empresa. (Vértice, 2008, p. 3)

Las necesidades pueden variar según el aumento de trabajo, despidos, etc.

Reclutamiento de personal

Chiavenato (2007) señala que:

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 149).

Características de reclutamiento

Alcaide, Gonzales y Flórez (1996, p. 153-154) detallan las siguientes características en base al proceso de reclutamiento de personal:

- a) El reclutamiento no es más que el eslabón de un proceso más amplio, situándose después de la elaboración del perfil profesional, y realizándose con anterioridad a la fase de selección del personal en sentido estricto.

- b) El reclutamiento supone la localización y atracción de posibles candidatos, lo que implica que es necesario identificar posibles fuentes de reclutamiento, así como métodos concretos para atraer candidatos.
- c) El reclutamiento puede ser realizado por la propia empresa o bien por una empresa especializada al servicio de aquélla.
- d) El reclutamiento tiene, como uno de sus objetivos, atraer el número idóneo de solicitudes por puesto vacante, si bien resulta difícil determinar a priori una cifra que pueda considerarse idónea.
- e) El reclutamiento, además, también tiene como finalidad atraer aquellos candidatos que tengan los requisitos definidos inicialmente, o que se adecúen al perfil profesional.
- f) El reclutamiento puede realizarse paralelamente o alternativamente en la propia organización y/o en el mercado externo de trabajo.

Tipos de reclutamiento

En la etapa de reclutamiento podemos encontrar que el reclutamiento se puede llevar de manera interna cuando este se realiza entre trabajadores de la empresa, que desean ascender o trabajar en otra área. Por lo antes expresado, se confirma con Fernández (2015) que el reclutamiento interno reúne tres tipos de variantes:

- Ascenso del personal
- Traslado con ascenso del personal
- Sistema de desarrollo con planes de profesionalización del personal

De la misma manera el autor nos hace hincapié que también el reclutamiento puede darse de manera externa, y esta se da cuando los

candidatos no pertenecen a la empresa, ellos son captados de la siguiente manera:

- Llamados en las redes sociales
- Publicaciones en periódicos
- Notificaciones en universidades, anuncios publicitarios.

Dicho proceso cada día da mejores resultados, pues se realiza de forma presencial y virtual, dependiendo de las herramientas tecnológicas que posee la empresa.

Entrevista de selección

La entrevista de selección es en donde el encargado del proceso de selección evaluará y conocerá más a los candidatos. Según Chiavenato, Sacristán & Roa (2011) Es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o no de un candidato al empleo. Deber ser dirigida con gran habilidad y tacto para que realmente pueda producir los resultados esperados.

La entrevista es un sistema de comunicación ligado a otros sistemas en función de cinco elementos básicos:

- **La fuente:** El candidato
- **El transmisor:** el instrumento de codificación que transforma el mensaje en palabras, gestos o expresiones
- **El canal:** en la entrevista hay al menos dos las palabras y gestos
- **El instrumento para descifrar:** los receptores de la información pueden interpretar (descifrar) los mensajes de manera diferente

- **El destino:** a quien se pretende transmitir el mensaje

Cabe resaltar que la entrevista es la técnica más utilizada cuando se realiza el proceso de selección de personal, y esta ayuda a la toma de la decisión final.

Etapas de la entrevista de selección

Las etapas de entrevista constan de 5 etapas Según Chiavenato, Sacristán & Roa (2011):

- **Preparación:** es donde se planifica y se establecen los objetivos específicos de la entrevista, el entrevistador debe conocer los requisitos del cargo para ver si se asimilan con el perfil de los postulantes.
- **Ambiente:** el ambiente donde se entrevistará deber ser en aspecto físico un lugar confortable y exclusivamente para entrevistas. También debe ser Psicológico, ya que debe darse con un clima agradable y cordial donde no haya mucho ruido, este limpio el lugar, para que el entrevistador y el entrevistado se puedan sentir a gusto.
- **Desarrollo de la entrevista:** es netamente la entrevista, es donde interactúan el entrevistador y el entrevistado, ahí el entrevistado realiza preguntas para estudiar lo que responde el entrevistado y así tener una noción de su desenvolvimiento y a la vez informa al entrevistado acerca de los puntos o lo que solicita el puesto a cubrir.

Instrumentos

Los instrumentos de selección de personal son todas las herramientas que utiliza el entrevistador durante el proceso de selección de personal para

desarrollar el proceso de una manera ágil y precisa, comparando y tomando decisiones para elegir al candidato idóneo.

Según (López, J. 2010) entre los instrumentos más utilizados por los reclutadores se encuentran los siguientes:

- **Evaluación Psicológica:** Las evaluaciones o pruebas psicológicas ayudan a conocer distintas facetas de los postulantes, son una herramienta informativa y enriquecedora que demuestra los estados psicológicos de los postulantes.
- **Assessment Center:** Esta herramienta sirve para evaluar las competencias, planificación, gestión, negociación y habilidades directivas del postulante, es utilizada mayormente en promoción interna, planes de carrera y desarrollo. Su metodología se basa en distintas evaluaciones como cuestionarios de personalidad, role plays, dinámica de grupos, entrevistas personales, etc.
- **Evaluación de conocimientos técnicos o habilidades específicas:** Con esta herramienta se desea constatar el nivel de habilidades y las destrezas técnicas que se ponen en práctica cuando el postulante plasma sus conocimientos teóricos y experiencias. Hay un sinnúmero de pruebas de conocimiento y habilidad, como los exámenes escritos, pruebas de conocimiento específico, pruebas de logro, pruebas de competencia personal, ejercicios en bandeja, juegos de empresa y debates, etc.

Decisión final

Cabe resaltar que la decisión final respecto a todo el proceso de selección recae sobre el jefe de área, ya que el tomará las decisiones en base a los resultados finales que recursos humanos le entregue, de ahí partirá la toma de decisiones para elegir al postulante idóneo.

Después de tomar la decisión e introducir al nuevo colaborador a la empresa, se le debe orientar acerca de las responsabilidades de su puesto y el papel que juega el en la empresa. Todo esto sea para que el nuevo integrante adquiriera los valores, comportamiento y conocimientos sociales para aceptar su cargo de manera efectiva.

2.2.4 Transporte de carga

(El Transporte de carga, s.f.) Cuando utilizamos el concepto de transporte de carga nos referimos a la parte del transporte que se encarga de estudiar la mejor forma de llevar la mercancía de un lugar a otro. En numerosas ocasiones el transporte de carga se asocia con la cadena de logística (...) El transporte de carga pertenece a las cadenas de distribución, ya que se ocupa de transportar a mercancía a un determinado precio. El costo que se establece por el transporte se conoce como flete.

Características del transporte de carga

El transporte de carga cuenta con las siguientes características, según (Euston 96, s.f):

- El transporte es una actividad que pertenece al sector terciario.
- Transporta objetos, materiales, animales o personas de un lugar a otro.
- Utiliza redes de transporte para movilizar los productos.
- Ha presentado una gran expansión en los últimos años debido a la industrialización y el comercio.
- Tiene un menor coste en el servicio de transporte
- Posee varios elementos para lograr llevar a cabo su acción, entre ellos podemos mencionar la infraestructura el vehículo, los operadores de transporte y los servicios que permiten que la actividad pueda llevarse a cabo.

Tipos de transporte de carga

Según (Euston 96, s.f.) Lo tipos de transporte de carga son los siguientes:

- Transporte de pasajeros, transporte de carga: lleva bienes de un lugar a otro y usa la logística para plantear los destinos deseados.
- Transporte urbano o interurbano: los urbanos realizan viajes cortos y frecuentes mientras que los interurbanos son viajes más lejos y menos frecuentes.
- Transporte público o privado: el transporte público es en el cual los pasajeros comparten los medios de transporte y es para el público en general, por ejemplo, los buses, tranvías, trenes o ferris. El transporte privado permite que el usuario pueda escoger una ruta, seleccionar la hora de salida, es más veloz y el más común de ellos es el automóvil.

- Transporte escolar: es el transporte de estudiantes desde los hogares hasta los centros de estudios.

2.3 Marco conceptual

Gestión de calidad

(Deming, 1989), La gestión de calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Cliente

Según (BEMBIBRE, 2009), Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.

Servicio

Según (UCHA, 2008), Un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer a un cliente.

Definición del servicio de Transporte de carga

(transportedecargapits, 2011), señala que el servicio de transporte de carga cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Formando parte de una cadena logística, la cual está encargada de colocar los productos en el momento y lugar de destino indicado.

Transporte

Según (Bembibre, Transporte, 2010), el termino transporte es utilizado para nombrar al movimiento que una persona, objeto, animal o fenómeno natural hacen de un lugar a otro. Se puede hacer de muy diferentes formas, pero la idea de transporte es relacionada comúnmente a los medios de transporte, o sea a los vehículos que funcionan para trasladar o transportar a objetos o persona.

Carga

(Ucha, 2008), define que la palabra Carga tiene como referencia a aquella cosa o cosas que transporta un camión.

Terrestre

Según (Bembibre, Terrestre, 2009), define como terrestre a todo objeto, elemento, situación o fenómeno que tenga que ver con la Tierra. Los elementos terrestres tales como el transporte no aéreo o marítimo, es decir el transporte que se desplaza sobre carreteras, autopistas y caminos.

Selección de Personal

Es el desarrollo que surge a partir del reclutamiento, donde se selecciona, filtra y se determina que postulante se asemeja al perfil solicitado (Vértice, 2008).

Reclutamiento del personal

El reclutamiento de personal es la etapa inicial del proceso de obtención de personas que conlleva a selección y a la posterior contratación de las personas idóneas a las organizaciones. Para Barber 1998 p. 566 “todas las actividades y practicas llevadas a cabo por la organización, con el objetivo principal de identificar y atraer a empleados potenciales”.

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se aplicó fue No experimental y Transversal:

No experimental: Este trabajo de investigación aplicó el diseño no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables, y se estudió los fenómenos y situaciones.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que el diseño No experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p, 214). Al realizar la investigación con este diseño se observó las situaciones existentes.

Transversal: porque la investigación se realizó dentro de un determinado tiempo y espacio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos)” (p. 216).

3.1.1 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo de investigación:

Cuantitativa, porque se buscó cuantificar los análisis de datos de manera estadística. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p. 10).

3.1.2 Nivel de investigación

Descriptivo

Se utilizó el nivel descriptivo en este trabajo de investigación para así concentrar las descripciones de eventos y situaciones de las Mypes en estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica: “Con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo se manifiesta determinado fenómeno (p. 94).

3.2 Población y muestra

La población estuvo constituida por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, distrito la Victoria, año 2018.

Domínguez, J. (2015) señala “En esta sección se establecerá en forma concreta la procedencia de la información para el estudio de las variables y su forma de obtención, estableciendo el universo y la población objetivo” (p. 55).

Muestra

La muestra fue dirigida al cien por ciento con un total 15 de las micro y pequeñas empresas rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, distrito la Victoria.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican lo siguiente: “Recordemos que lo óptimo de una muestra depende de cuánto se aproxima su distribución a la distribución de las características de la población” (p. 262).

3.3 Definición y Operacionalización de variables

| VARIABLE | | Definición operacional | | | Escala de Medición |
|--------------------|---|------------------------|--|---------------------------|--------------------|
| | | DIMENSIÓN | | INDICADOR | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | |
| Gestión de Calidad | La gestión de calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente" (Deming, 1989). | Planificar | Proyectarse metas y objetivos que sirvan a la satisfacción de las necesidades del cliente, partiendo desde políticas que tiene la empresa. | Metas y Objetivos | Likert |
| | | | | Políticas | |
| | | Hacer | Se realiza todo lo planificado, ya sean acciones correctivas o mejoras. | Proceso de Actividades | |
| | | | | Organización | |
| | | Verificar | Lleva a cabo un seguimiento de lo realizado y evaluar el resultado de los procesos. | Seguimiento | |
| | | | | Evaluación | |
| | | Actuar | En base a los resultados se analiza y se tomara decisiones para una mejora continua si hubiera que realizarse algunas correcciones. | Mejora continua | |
| | | | | Control de procedimientos | |

| VARIABLE | | Definición operacional | | | Escala de Medición |
|-----------------------|--|---------------------------------------|---|------------------------------|--------------------|
| | | DIMENSIÓN | | INDICADOR | |
| Denominación | Definición conceptual | Denominación | Definición | Denominación | Likert |
| Selección de Personal | “La selección busca en los postulantes reclutados al personal idóneo para los puestos que se desea cubrir con el propósito de conservar y reforzar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización”. (Chiavenato, 2011). | Análisis de las necesidades de empleo | Sirve para ver las necesidades del puesto y si se requiere de más o menos personal. | Análisis de empleo | |
| | | Reclutamiento | Son procedimientos que se proponen atraer a personas calificadas para el puesto. | Reclutamiento Interno | |
| | | | | Reclutamiento Externo | |
| | | Entrevista | La entrevista de selección es en donde el encargado del proceso de selección evaluará y conocerá más a los candidatos. | Desarrollo de la entrevista | |
| | | Evaluación | La evaluación manejará las herramientas que aplicará el entrevistador a los postulantes. | Pruebas de conocimiento | |
| | | | | Pruebas psicológicas | |
| | | Decisión final | Después de cumplirse todas las etapas del proceso de selección se procede a elegir al candidato idóneo mediante la decisión final | Elección del personal idóneo | |

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Después de haber definido el diseño metodológico del estudio y la Operacionalización de las variables, se estableció el siguiente procedimiento para la recolección de datos:

3.4.1 Técnica

Para esta parte se utilizó la técnica de encuesta que sirvió para recopilar los datos mediante un cuestionario.

“Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga” (Abril, 2008, p. 3).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento de investigación fue un cuestionario estructurado que tuvo relación con las variables de estudio, que está estructurado de 26 preguntas.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o muestra” (Abril, 2008, p. 15).

3.5 Plan de Análisis

Para el análisis de los datos se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva para cada variable, se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, utilizando tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Además, se apoyó con el uso del programa Excel y SPSS-24.

3.6 Matriz de Consistencia

| Problema | Objetivos | Variables | Población y Muestra | Metodología | Instrumento y Procedimiento |
|---|--|--|---|---|--|
| <p>General:</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018?</p> | <p>General: Proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, distrito la Victoria, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar los factores relevantes de selección de personal para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes de selección personal para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018.</p> | <p>Selección de Personal</p> <p>Gestión de Calidad</p> | <p>Población: La población consistió en 15 micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por 15 micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria. El mismo que representa el 100% de la población.</p> | <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, gestión de calidad, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Transversal, Porque la investigación está centrada en el año 2018.</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Plan de Análisis: Se utilizó el programa Excel y SPSS-24.</p> |

3.7 Principios éticos

Consentimiento informado

Esta investigación fue elaborada teniendo como base los principios éticos, informándole a las personas que fueron parte de un objeto de estudio, que tiene fines netamente universitarios. Las personas dan su consentimiento y apoyo hacia esta investigación, teniendo en cuenta los resultados que podrán acarrear su participación en la investigación. Después de haberles explicado sobre el objetivo de esta investigación y ellos haber comprendido porque se necesita su apoyo; Ellos nos facilitaron su consentimiento para poder participar en esta investigación.

Derecho a retirarse

Las personas que aceptaron formar parte del estudio, sabían que tenían la potestad de retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio, como en el caso de los estudiantes.

Confidencialidad

Toda información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo la consulta de diferentes autores, libros virtuales, revistas, sitios web que representan la seguridad de la verificación plasmada.

Confiabilidad

Toda información presentada en este trabajo de investigación, ha sido elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene esta investigación, para un óptimo funcionamiento de los resultados.

Respeto a la persona humana

Este trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en mejoras y mayores conocimientos con el avance del nuevo estudio realizado.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Referente a los representantes de las Mypes

Tabla 1: Distribución según Edad

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|---------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 18 a 30 años | 0 | 0% | 0% |
| 31 - 50 años | 9 | 60% | 60% |
| 51 a más años | 6 | 40% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

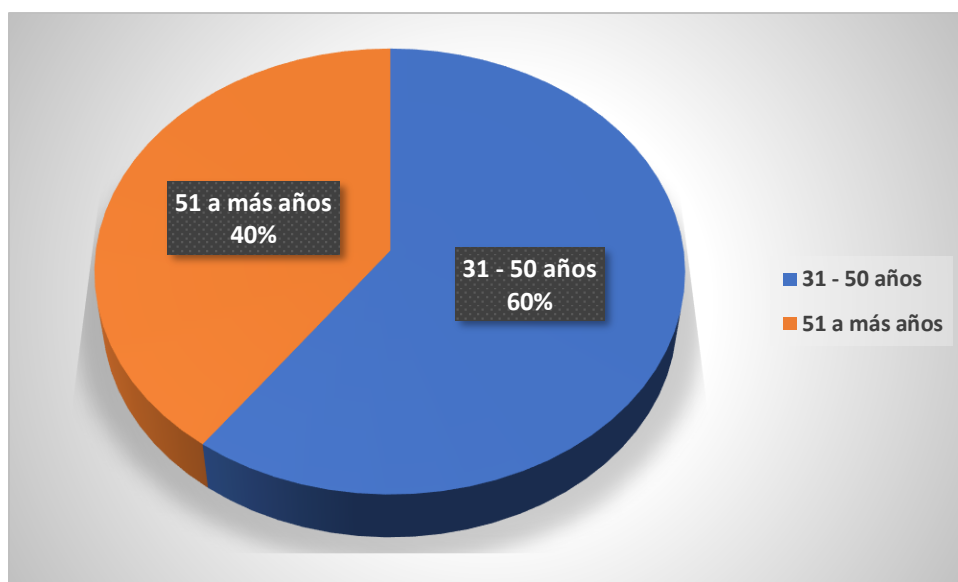


Figura 1: Distribución según edad

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 60% tiene edad que oscila entre 31 a 50 años, mientras que el 40% de los representantes legales su edad oscila entre 51 a más años.

Tabla 2: Distribución según Género

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Femenino | 3 | 20% | 20% |
| Masculino | 12 | 80% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

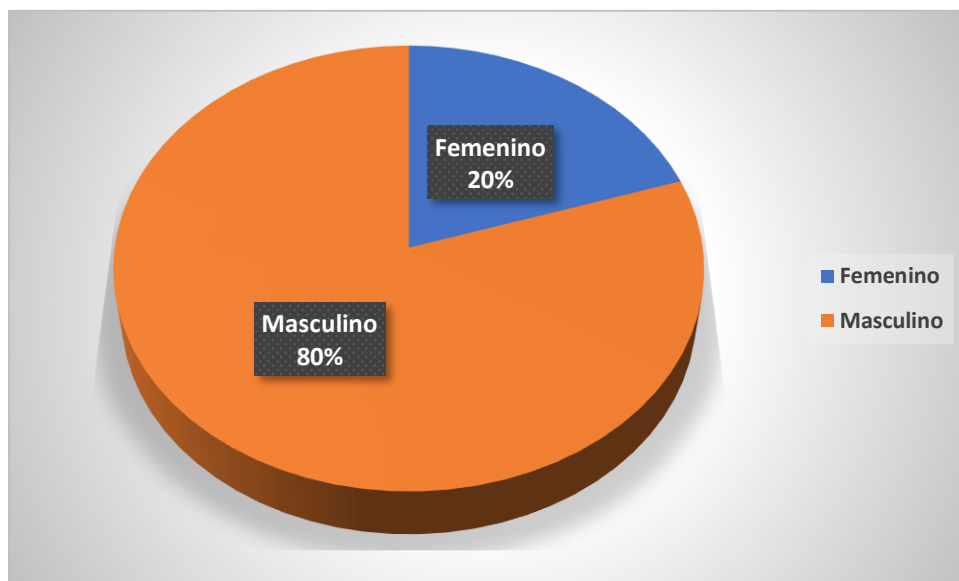


Figura 2: Distribución según género

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 80% son del género masculino, mientras que el 20% son del género femenino.

Tabla 3: Distribución según Grado de instrucción

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|---------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Sin instrucción | 0 | 0% | 0% |
| Primaria | 0 | 0% | 0% |
| Secundaria | 0 | 0% | 0% |
| Superior no Universitario | 14 | 93% | 93% |
| Superior Universitario | 1 | 7% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

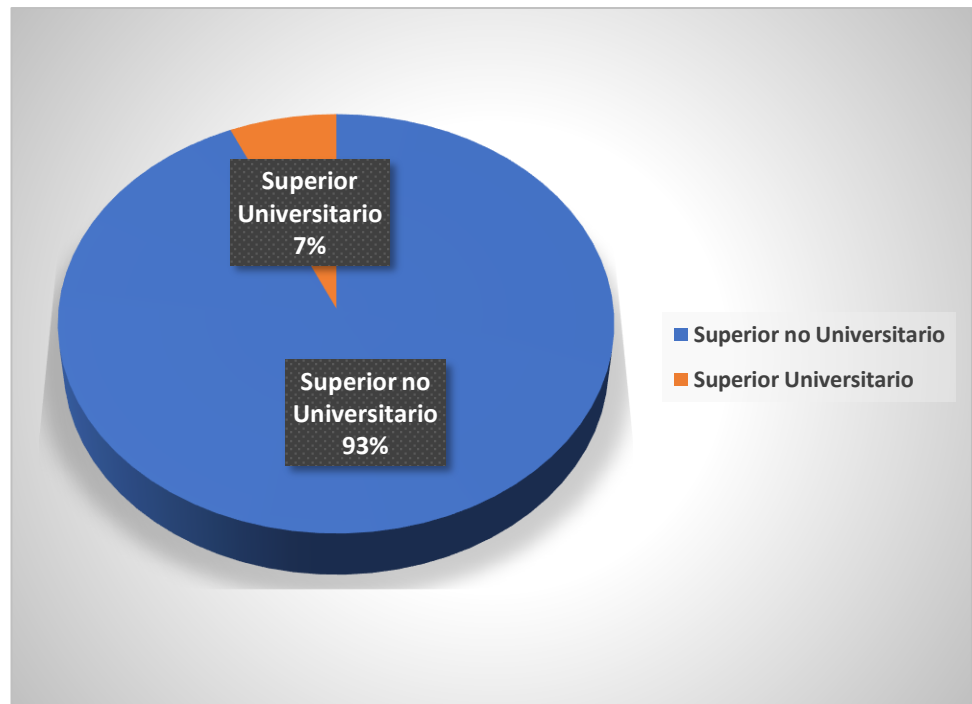


Figura 3: Distribución según grado de instrucción

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 93% tienen grado de instrucción superior no universitaria, mientras que el 7% tienen grado de instrucción superior universitaria.

Tabla 4: Distribución según cargo que desempeña

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|---------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Dueño | 10 | 67% | 67% |
| Administrador | 5 | 33% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

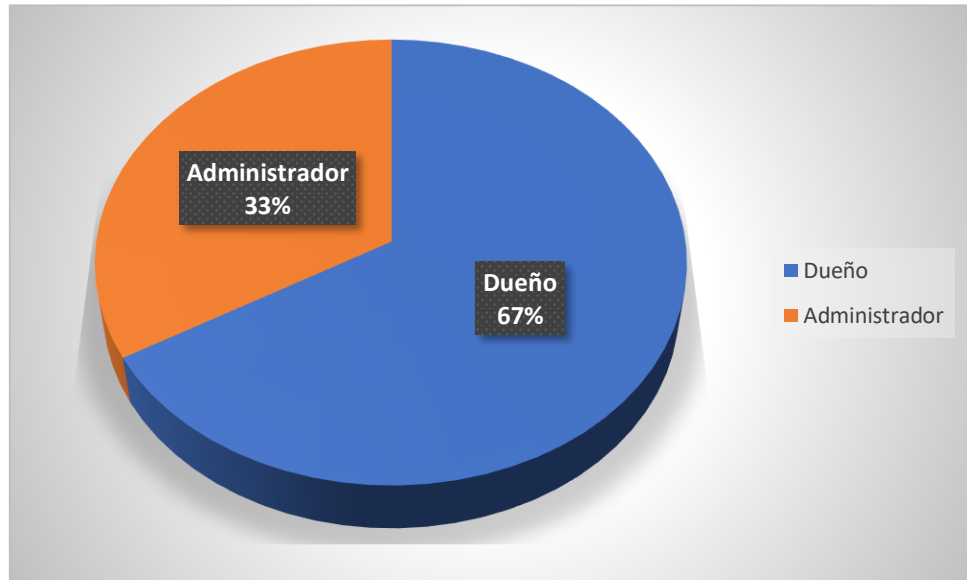


Figura 4: Distribución según cargo que desempeña

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 67% son dueños, mientras que el 33% son administradores.

Tabla 5: Distribución según tiempo que desempeña en el cargo

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|--------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 0 a 3 años | 0 | 0% | 0% |
| 4 a 6 años | 9 | 60% | 60% |
| 7 a más años | 6 | 40% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.



Figura 5: Distribución según tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 60% desempeñan el Cargo entre 4 a 6 años, mientras que el 40% lo desempeñan de 7 a más años.

Referente a las características de las Mypes

Tabla 6: Distribución según tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|--------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 0 a 3 años | 0 | 0% | 0% |
| 4 a 6 años | 9 | 60% | 60% |
| 7 a más años | 6 | 40% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.



Figura 6: Distribución según tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 60% tiene entre 4 a 6 años de permanencia de la empresa en el rubro, mientras que el 40% tiene 7 a más años de permanencia de la empresa en el rubro.

Tabla 7: Distribución según número de trabajadores

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 a 5 trabajadores | 6 | 40% | 40% |
| 6 a 10 trabajadores | 4 | 27% | 67% |
| 11 a más trabajadores | 5 | 33% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

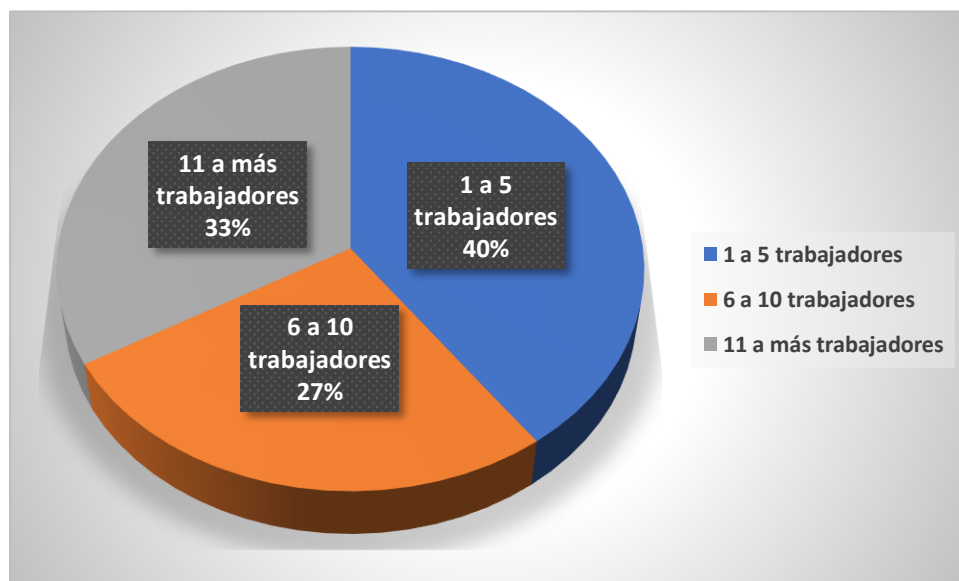


Figura 7: Distribución según número de trabajadores

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 40% tiene entre 1 a 5 trabajadores, el 33% tiene entre 11 a más trabajadores, mientras que el 27% tiene entre 6 a 10 trabajadores.

Tabla 8: Distribución según el parentesco con el personal que trabaja

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Familiares | 0 | 0% | 0% |
| Personas no familiares | 7 | 47% | 47% |
| Familiares y personas no familiares | 8 | 53% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

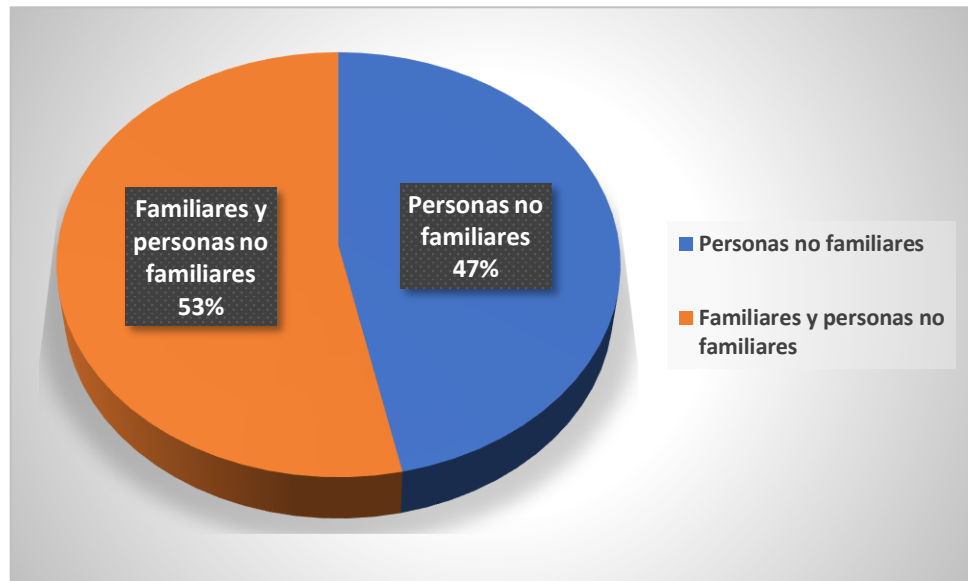


Figura 8: Distribución según el parentesco con el personal que trabaja

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 53% son familiares y personas no familiares, mientras que el 47% son personas no familiares.

Tabla 9: Distribución según objetivo de creación

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Generar ganancia | 11 | 73% | 73% |
| Subsistencia | 4 | 27% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

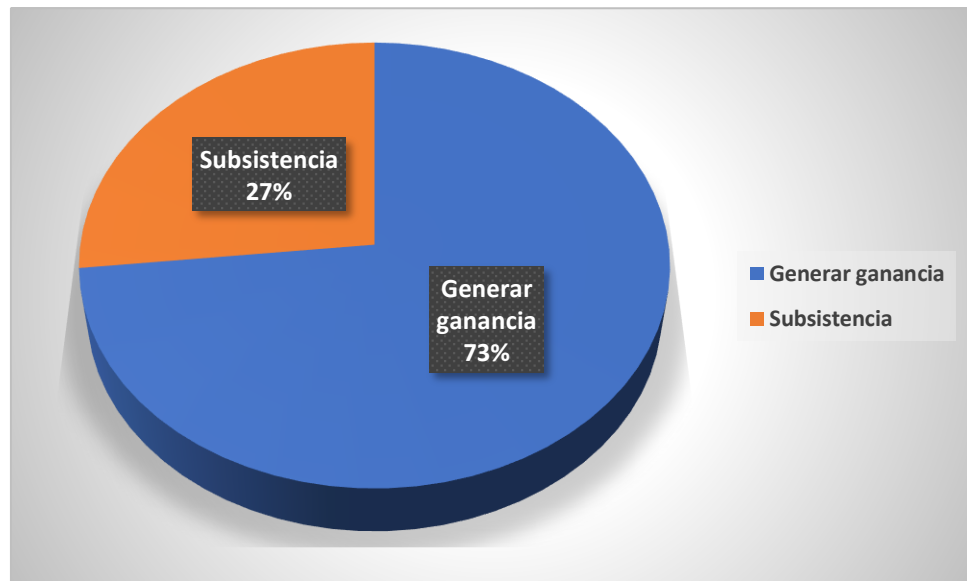


Figura 9: Distribución según objetivo de creación

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 73% de los encuestados indicó que el objetivo de creación fue por generar ganancia, mientras que el 27% de los encuestados indicó que el objetivo de creación fue por subsistencia.

Tabla 10: Distribución según tipo de constitución de la empresa

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|--|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Persona natural | 2 | 13% | 13% |
| Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L) | 7 | 47% | 60% |
| Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L) | 0 | 0% | 93% |
| Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C) | 5 | 33% | 100% |
| Sociedad Anónima (S.A) | 1 | 7% | |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

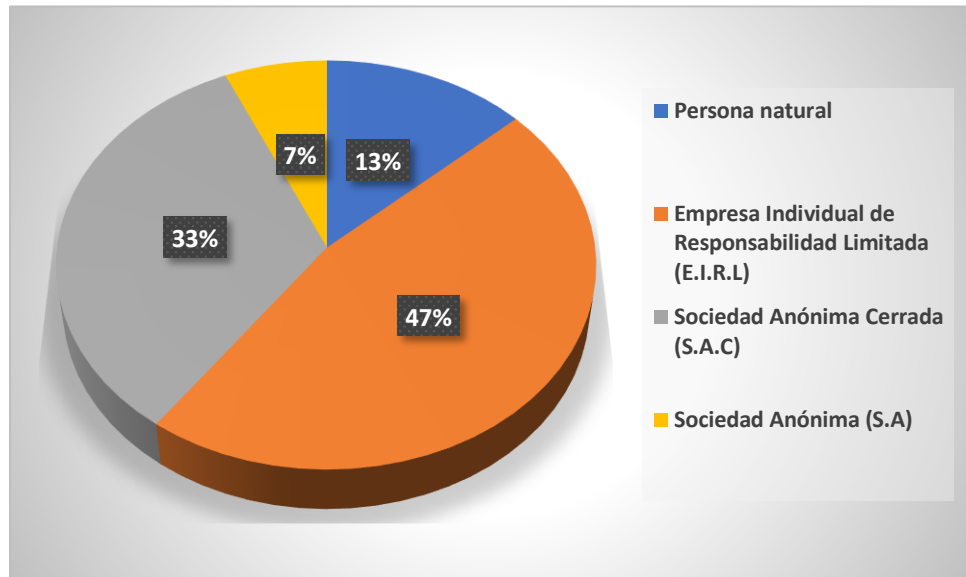


Figura 10: Distribución según tipo de constitución de la empresa

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que del 100% de los encuestados, el 47% de los encuestados indicó ser Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, el 33% manifestó ser Sociedad Anónima Cerrada, el 13% indicó ser Persona natural, mientras que el 7% de los encuestados afirmó ser Sociedad Anónima (S.A).

Referente a la Gestión de calidad

Tabla 11: Distribución acerca de la determinación de metas y objetivos en la planificación

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 1 | 7% | 7% |
| Casi siempre | 3 | 20% | 27% |
| Siempre | 11 | 73% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

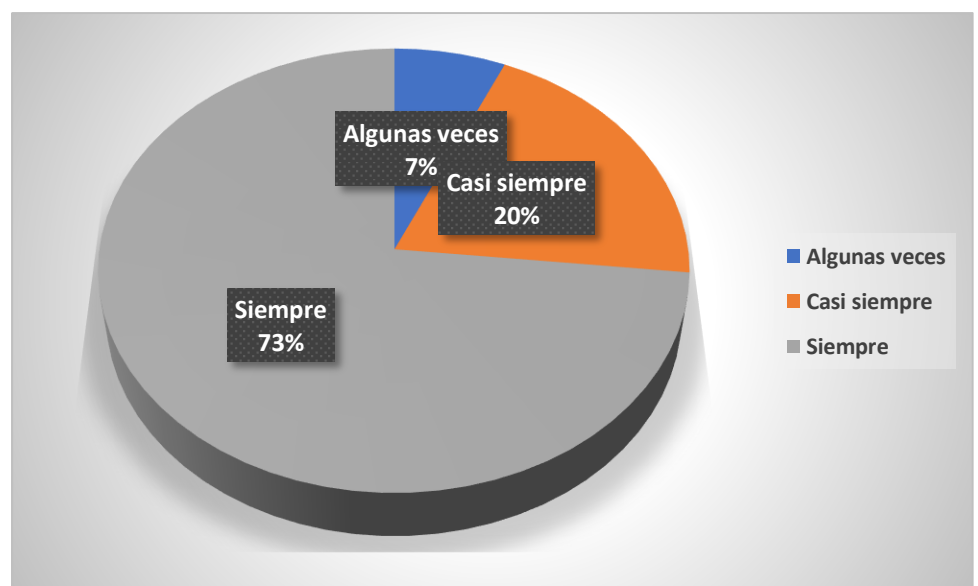


Figura 11: Distribución acerca de la determinación de metas y objetivos en la planificación

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 73% indicó que realiza metas y objetivos en la planificación, por lo que se concluye que más de la mitad lo realiza.

Tabla 12: Distribución acerca de política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 2 | 13% | 6% |
| Casi siempre | 3 | 20% | 33% |
| Siempre | 10 | 67% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

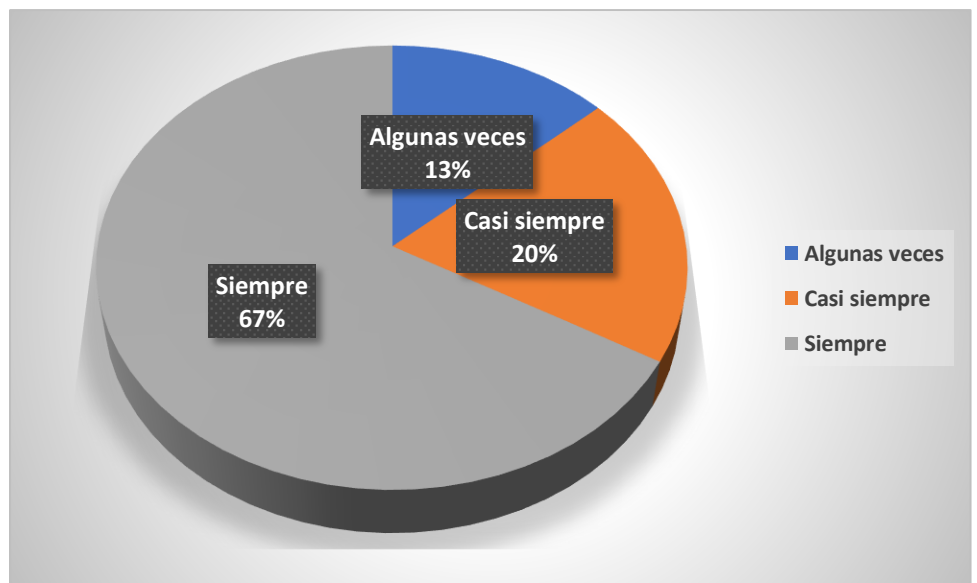


Figura 12: Distribución acerca de la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 67% indicó que siempre realiza políticas empresariales que están de acuerdo a los objetivos organizacionales, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas de transporte lo realizan.

Tabla 13: Distribución acerca de la claridad de los procesos de actividades en la empresa de transporte

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| Casi siempre | 4 | 27% | 27% |
| Siempre | 11 | 73% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

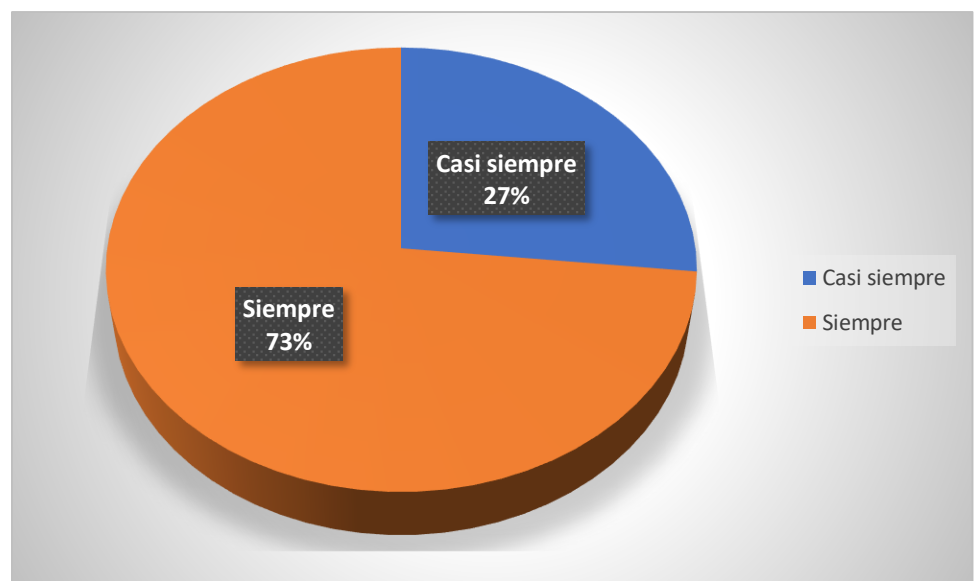


Figura 13: Distribución acerca de la claridad de los procesos de actividades en la empresa de transporte

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 73% indicó que siempre realizan de manera clara sus procesos de actividades en la empresa, lo que concluye que la planificación de los procesos es realizada de manera óptima por las empresas.

Tabla 14: Distribución acerca de organización de documentos, personal operativo y unidades de transporte

| Escaia | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| Casi siempre | 4 | 27% | 27% |
| Siempre | 11 | 73% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

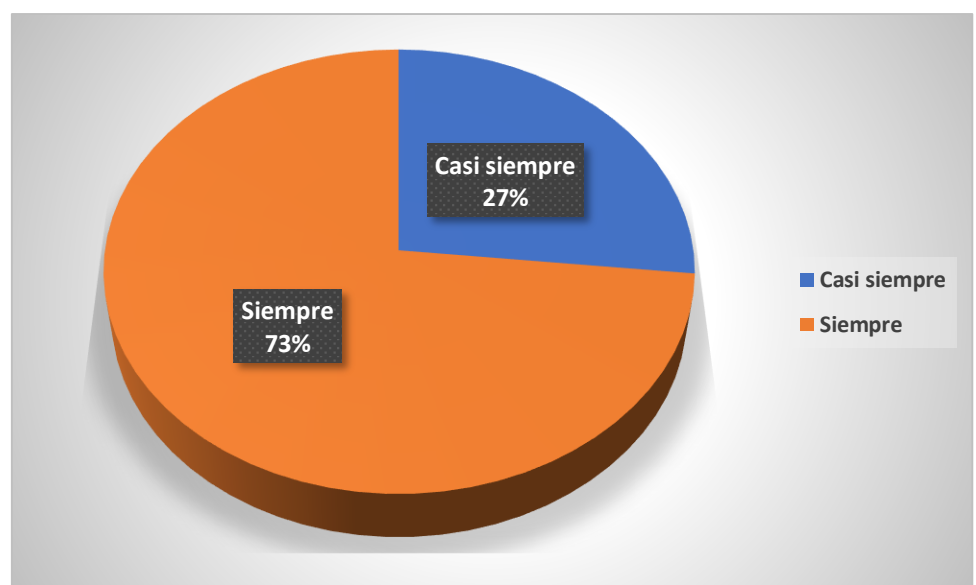


Figura 14: Distribución acerca de la organización de documentos, personal operativo y unidades de transporte

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 73% indicó que siempre realiza con organización sus documentos, al personal y a las unidades de transporte, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas de transporte le prestan importancia a la calidad de su trabajo.

Tabla 15: Distribución acerca de realización de seguimiento a los procesos de la empresa

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 2 | 13% | 13% |
| Casi siempre | 4 | 27% | 40% |
| Siempre | 9 | 60% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

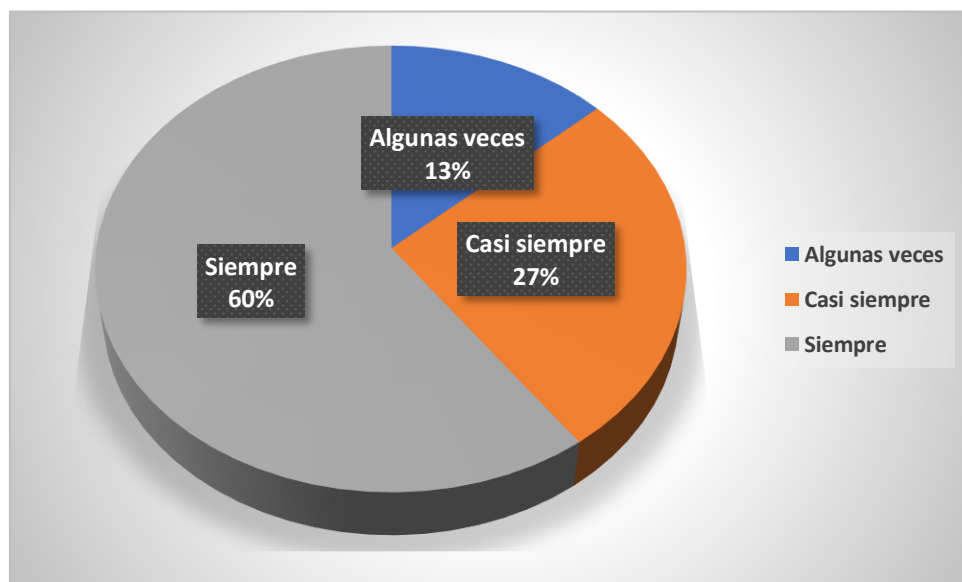


Figura 15: Distribución acerca de la realización de seguimiento a los procesos de la empresa

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 60% indicó que siempre realiza seguimiento a los procesos de las empresas de transporte, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas se preocupan en verificar los procedimientos de la empresa.

Tabla 16: Distribución acerca de la evaluación de los resultados obtenidos para seguir mejorando

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 2 | 13% | 13% |
| Casi siempre | 3 | 20% | 33% |
| Siempre | 10 | 67% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

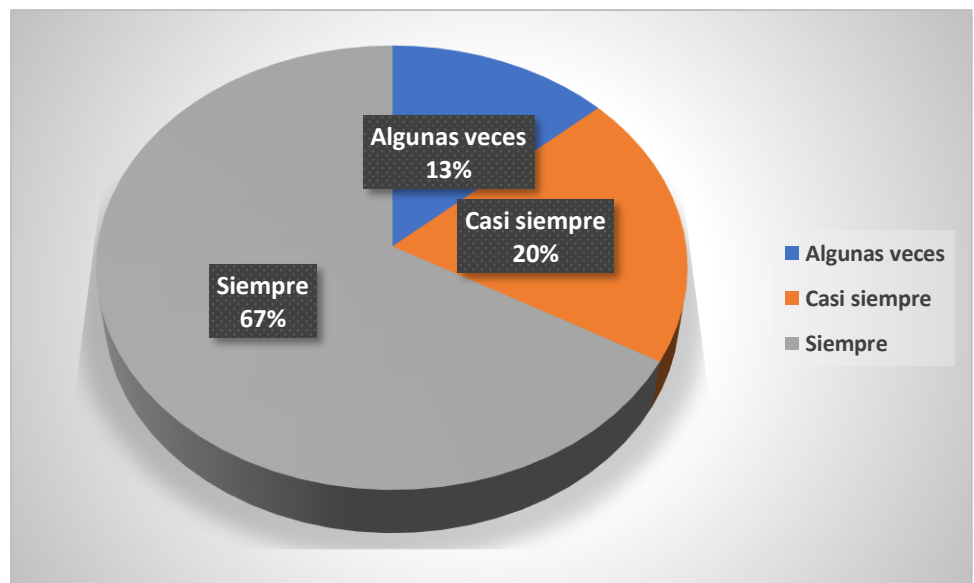


Figura 16: Distribución acerca de la evaluación de los resultados obtenidos para seguir mejorando

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 67% indicó que siempre realizan evaluaciones de los resultados obtenidos para seguir mejorando, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas de transporte pueden trazar planes de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.

Tabla 17: Distribución acerca de la aplicación de retroalimentación para la mejora continua

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 2 | 13% | 13% |
| Casi siempre | 6 | 40% | 53% |
| Siempre | 7 | 47% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

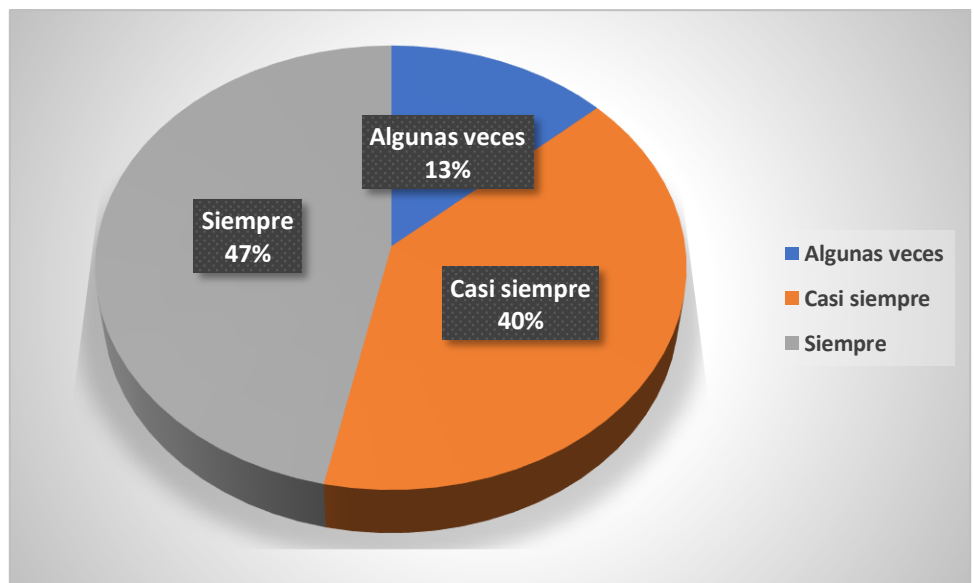


Figura 17: Distribución acerca de la aplicación de retroalimentación para la mejora continua

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 47% indicó que siempre realizan una retroalimentación para la mejora continua, y el 40% indicó que casi siempre lo realizan, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte cuentan con colaboradores que generan ideas y sugerencias para la mejora continua de los procesos.

Tabla 18: Distribución acerca de la aplicación de procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 3 | 20% | 20% |
| Casi siempre | 4 | 27% | 47% |
| Siempre | 8 | 53% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

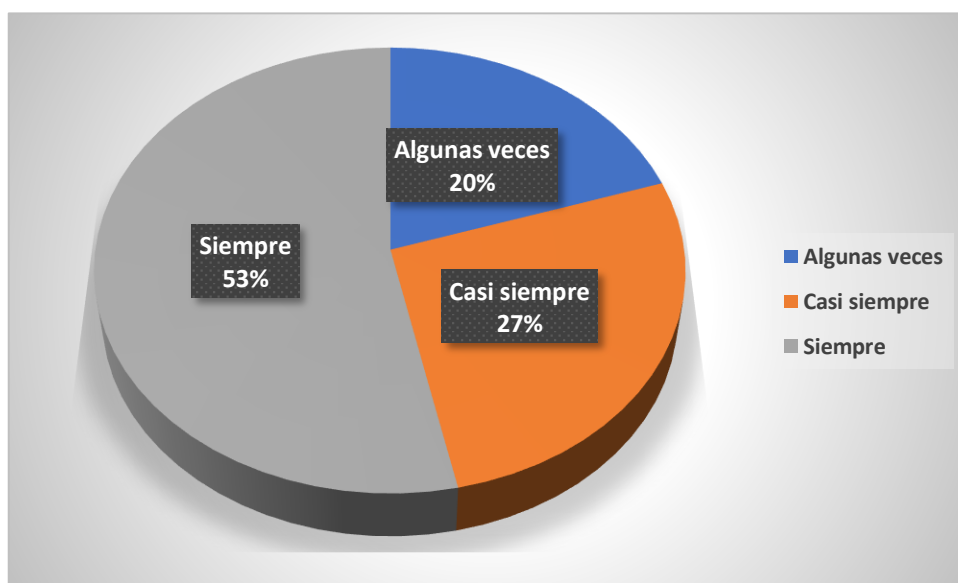


Figura 18: Distribución acerca de la aplicación de procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 53% indicó que siempre realiza procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas encuestadas satisfacen de manera oportuna las necesidades de sus clientes.

Referente a la Selección de personal

Tabla 19: Distribución acerca de la planificación y análisis de los puestos de trabajo

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 3 | 20% | 20% |
| Casi siempre | 5 | 33% | 53% |
| Siempre | 7 | 47% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

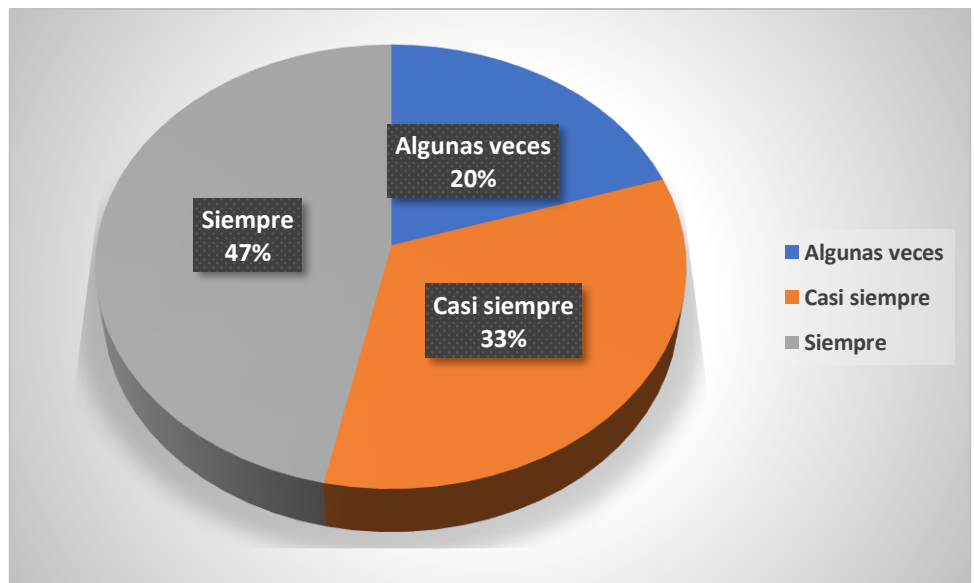


Figura 19: Distribución acerca de la planificación y análisis de los puestos de trabajo

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 47% indicó que siempre realizan la planificación y análisis de los puestos de trabajo, y el 33% indicó que casi siempre lo realizan, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte tiene una idea clara de las tareas, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo.

Tabla 20: Distribución acerca de la realización de ascenso de personal

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 5 | 33% | 33% |
| Algunas veces | 0 | 0% | 0% |
| Casi siempre | 3 | 20% | 53% |
| Siempre | 7 | 47% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

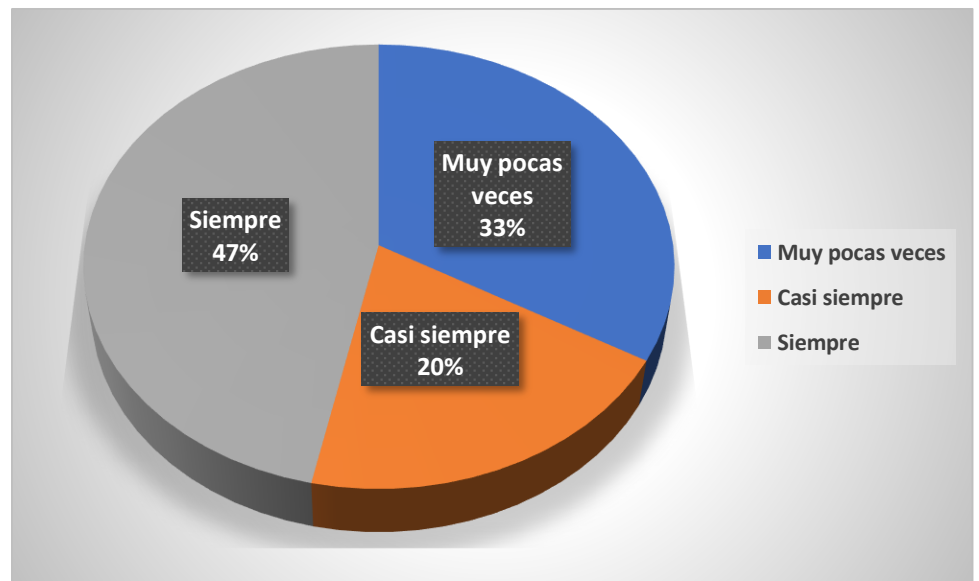


Figura 20: Distribución acerca de la realización de ascenso de personal

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 47% indicó que siempre realizan el ascenso de personal en las empresas de transporte, por lo que se concluye que menos de la mitad de las empresas utilizan el reclutamiento interno en sus procesos de selección de personal.

Tabla 21: Distribución acerca de la realización de publicaciones de trabajo en periódico o internet

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 2 | 13% | 13% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 13 | 87% | 100% |
| Casi siempre | 0 | 0% | |
| Siempre | 0 | 0% | |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

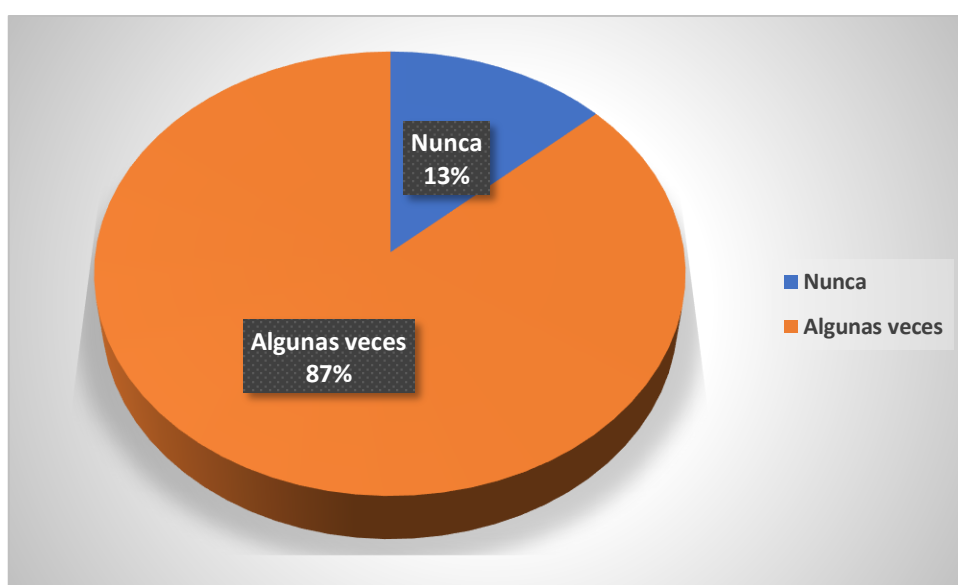


Figura 21: Distribución acerca de la realización de publicaciones de trabajo en periódico o internet

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 87% indicó que algunas veces realizan publicaciones de trabajo en periódicos o internet, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte no mejora ni enriquece sus recursos humanos ya que se limita al no publicar las ofertas de trabajo.

Tabla 22: Distribución acerca de la realización de entrevista para todos los procesos de selección

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 2 | 13% | 13% |
| Casi siempre | 4 | 27% | 40% |
| Siempre | 9 | 60% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

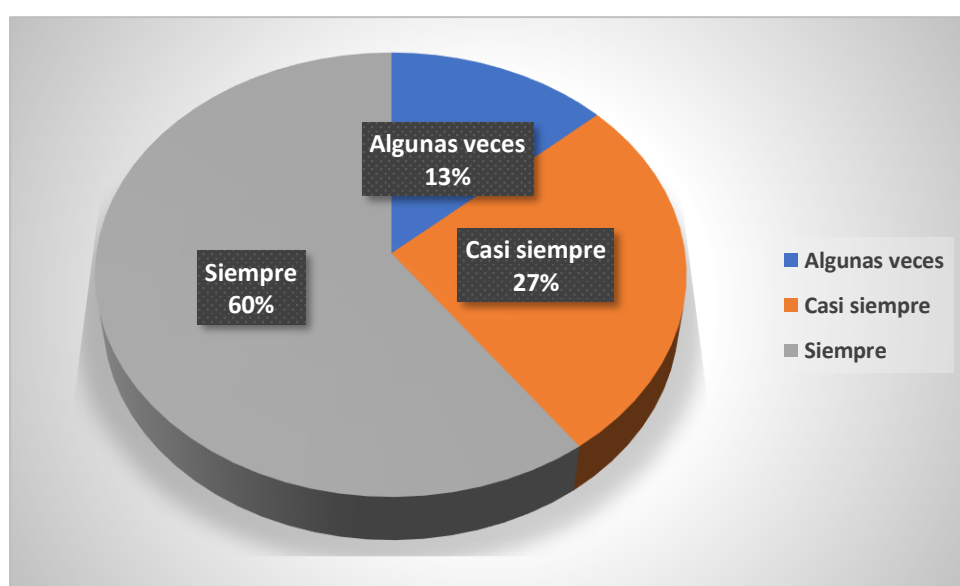


Figura 22: Distribución acerca de la realización de entrevista para todos los procesos de selección

Fuente: Tabla 22

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 60% indicó que siempre realizan entrevistas para todos los procesos de selección de personal, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte se preocupan en conocer de manera personal a los postulantes y tener una comunicación con ellos para ver cual se asemeja al puesto solicitado.

Tabla 23: Distribución acerca de la realización de evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 3 | 20% | 20% |
| Algunas veces | 4 | 27% | 47% |
| Casi siempre | 2 | 13% | 60% |
| Siempre | 6 | 40% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

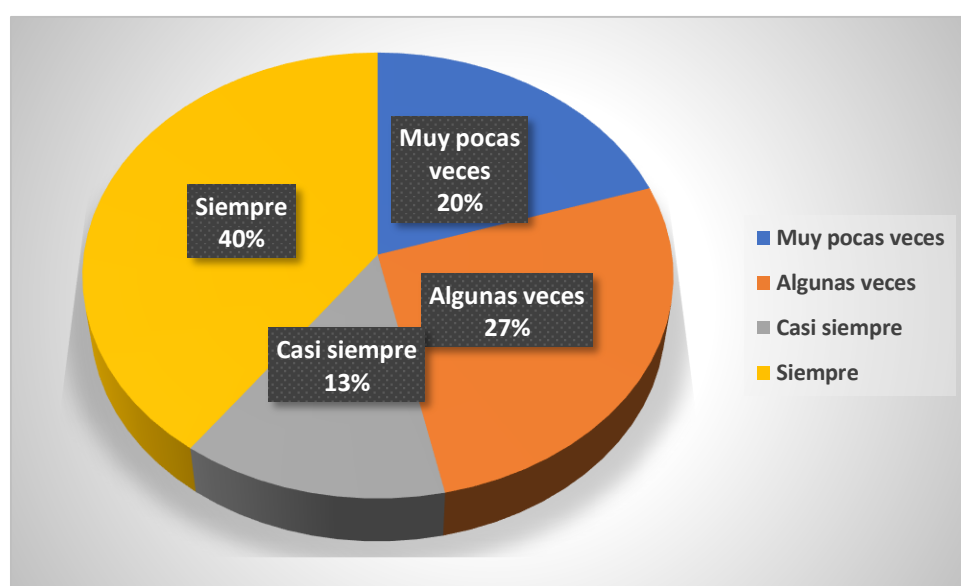


Figura 23: Distribución acerca de la realización de evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante

Fuente: Tabla 23

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 40% indicó que siempre realizan evaluaciones de conocimiento, y el 13% indicó que casi siempre lo realizan, por lo que se concluye que más de la mitad de las empresas de transporte se preocupan por que sus futuros colaboradores sean personas con habilidades y destrezas, además del grado de conocimiento.

Tabla 24: Distribución acerca de la realización de evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 6 | 40% | 40% |
| Algunas veces | 3 | 20% | 60% |
| Casi siempre | 2 | 13% | 73% |
| Siempre | 4 | 27% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

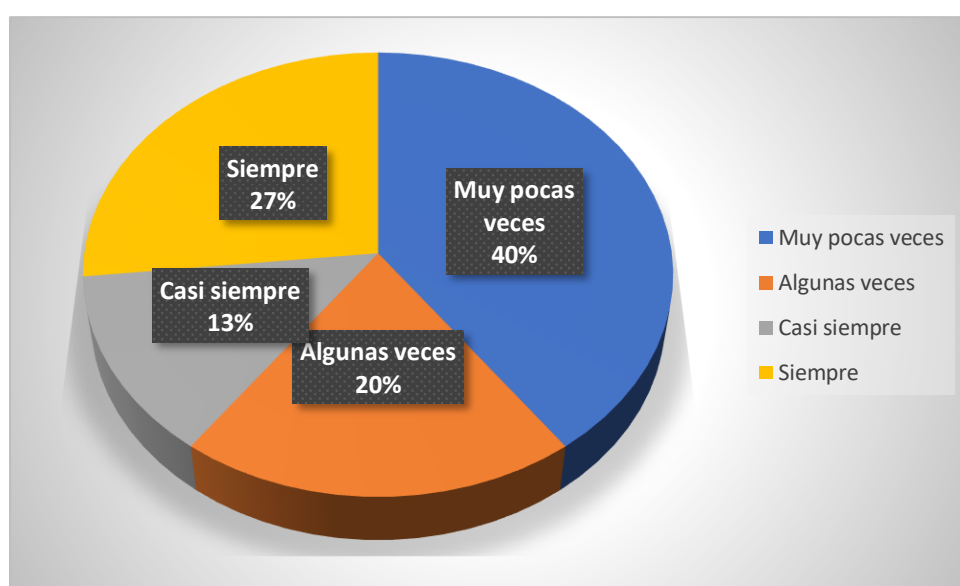


Figura 24: Distribución acerca de la realización de evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante

Fuente: Tabla 24

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 40% indicó que muy pocas veces realizan evaluaciones psicológicas, y el 27% indicó que siempre lo realizan, por lo que se concluye que hay un porcentaje alto de empresas que no toman en cuenta el comportamiento, aptitudes y actitudes de los postulantes.

Tabla 25: Distribución acerca de la aplicación de evaluaciones de juegos de roles

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 9 | 60% | 60% |
| Muy pocas veces | 3 | 20% | 80% |
| Algunas veces | 1 | 7% | 87% |
| Casi siempre | 2 | 13% | 100% |
| Siempre | 0 | 0% | |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

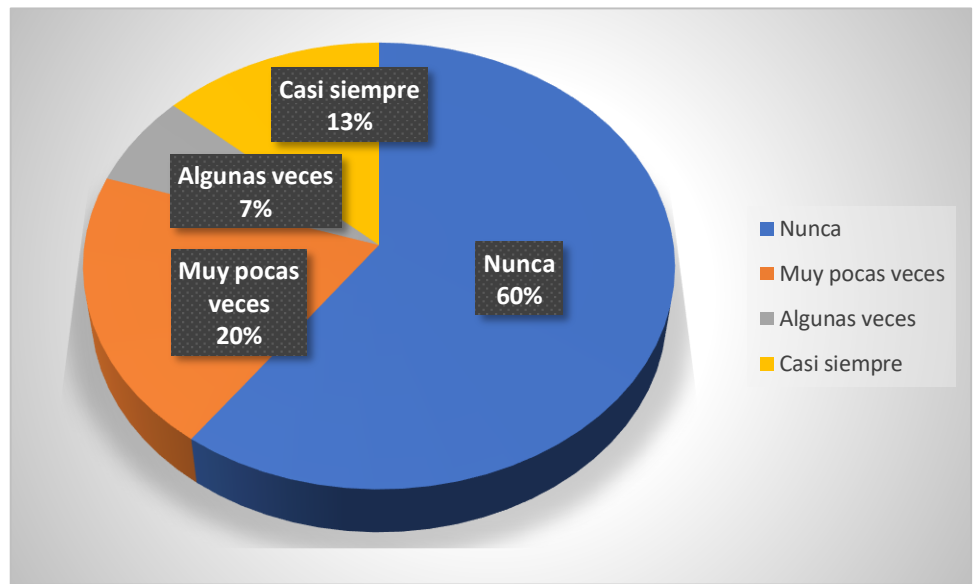


Figura 25: Distribución acerca de la aplicación de evaluaciones de juegos de roles

Fuente: Tabla 25

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 60% indicó que nunca realizan evaluaciones de juegos de roles, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte no toma importancia en simular una situación real (problema) de la empresa y ver como los postulantes buscan una solución al problema.

Tabla 26: Distribución acerca de si el jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final

| Escala | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa porcentual | Frecuencia relativa acumulada |
|-----------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% |
| Muy pocas veces | 0 | 0% | 0% |
| Algunas veces | 3 | 20% | 20% |
| Casi siempre | 5 | 33% | 53% |
| Siempre | 7 | 47% | 100% |
| Total | 15 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta.

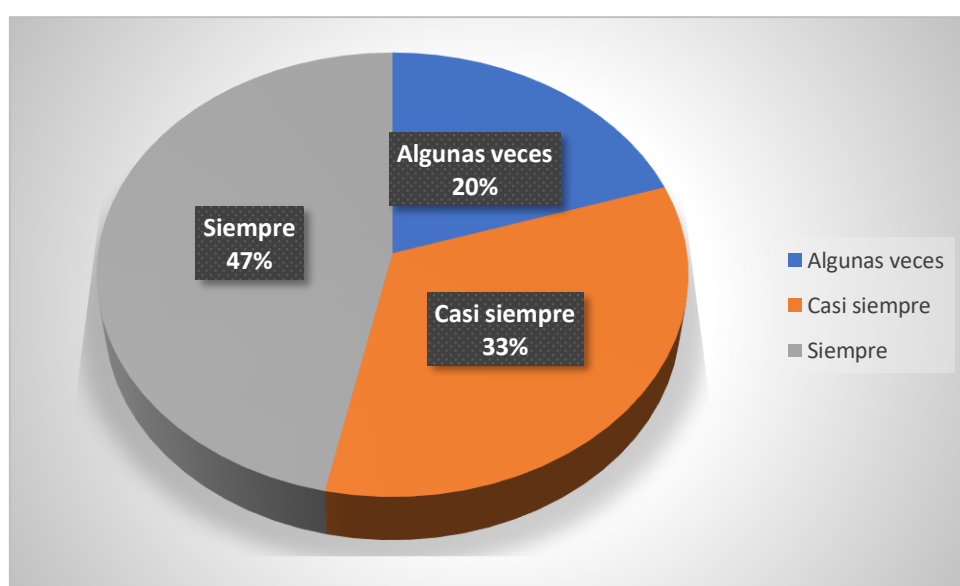


Figura 26: Distribución acerca de si el jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final

Fuente: Tabla 26

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Mype del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 47% indicó que siempre el jefe del área toma la decisión final en cuanto al puesto solicitado, y el 33% indicó que casi siempre se cumple esto, por lo que se concluye que la mayoría de las empresas de transporte toma en cuenta la opinión del jefe del área y eso está bien pues es el jefe del área quien trabajará con la persona que sea elegida como apta.

4.2 Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de la micro y pequeñas empresas.

En relación a la edad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, muestra que el 60% tiene un rango de edades entre 31 a 50 años, mientras que el 40% tiene un rango de edades entre 51 a más años según tabla (1). Resultado que discrepa Ojanama (2018), afirmando que un gran porcentaje de los encuestados son muy jóvenes.

En cuanto al sexo de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, muestra que el 80% son del sexo masculino y el 20% son del sexo femenino según tabla (2), cabe mencionar que la presencia del género femenino está aumentando ya que las mujeres de hoy están tomando mayor riesgo y son emprendedora, estos resultados concuerdan con Ojanama (2018) que indica que el mayor porcentaje es de género masculino, y que el género femenino se está haciendo más presente debido al cambio cultural de hoy en día.

En referencia al grado de instrucción de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 93% cuenta con el grado de instrucción superior no universitario y el 7% cuenta con el grado de instrucción superior universitario según tabla (3), estos resultados nos demuestran que las personas que dirigen las empresas son personas que no pudieron costearse estudios superiores

pero trataron de superarse a nivel técnico, dato que concuerdan con Gonzales (2016) quien indica que un gran porcentaje tiene un grado de instrucción de nivel superior no universitario.

En referencia al cargo que desempeñan los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 67% son dueños según tabla (4), esto demuestra que los dueños están interesados en dirigir y administrar su negocio, resultado que discrepa con Pintado (2018) quien indica que las micro y pequeñas empresas que estudió el 100% desempeña el cargo de administrador.

En referencia al tiempo que desempeñan los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 60% lo desempeña en un rango entre 4 a 6 años según tabla (5), esto demuestra el tiempo que los dueños tienen trabajando en este rubro.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

En relación al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de transporte de carga terrestre se observa que el 60% indica que es un rango entre 4 a 6 años según tabla (6), estos resultados coinciden con el tiempo en que los representantes llevan en el rubro, caso que no coincide con Pintado (2018) ya que la mayoría de las micro y pequeñas empresas estudiadas por él tienen más de siete años de permanencia en el rubro.

En referencia al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 40% tiene de 1 a 5 trabajadores según tabla (7), al ser Mypes se entiende

que la cantidad de trabajadores sea pequeña, ya que no tienen la afluencia de clientes que tiene una gran empresa.

En referencia al parentesco con el personal que trabaja de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el 53% son familiares y personas no familiares según tabla (8), estos resultados no concuerdan con Pintado (2018) quien indica que la mayoría de trabajadores son personas no familiares.

En referencia al objetivo de creación de la empresa, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, muestra que el 73% tuvo como objetivo de creación el generar ganancia según tabla (9), este resultado nos da a entender que los dueños de las empresas crearon su negocio para generar ganancia y no solo para subsistir, dato que coincide con el de Pintado (2018) donde indica que la mayoría de empresas fueron creadas para generar ganancia.

En referencia al tipo de constitución de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se muestra que el 47% indican ser E.I.R.L, el 33% indican ser S.A.C, el 13% indican ser personas naturales, mientras el 7% indican ser S.A. según tabla (10). Según los resultados se puede observar la mayoría son personas jurídicas y esto ayuda a que las empresas puedan otorgar a sus trabajadores beneficios sociales.

Referente a la Gestión de calidad

En referencia a la determinación de metas y objetivos en la planificación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av.

Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 73% lo realiza siempre según tabla (11), desde el punto de vista teórico como el de Emprende Pyme que indica que el líder de cada organización debe encaminar a los colaboradores a lograr las metas y objetivos mejorando toda la organización.

En referencia a la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 67% lo realiza siempre según tabla (12), esto coincide con el ciclo de Deming donde se indica que para la planificación se deben establecer los objetivos, políticas y procesos para alcanzar los objetivos trazados.

En referencia a la claridad de los procesos de actividades en la empresa de transporte de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se muestra que el 73% lo realiza siempre según tabla (13), esto concuerda con Velazco (2005) quien indica que los procesos en el sistema de gestión de calidad sirven para aumentar la productividad, rendimiento y competencia de las organizaciones.

En referencia a la organización de documentos, personal operativo y unidades de transporte de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se muestra que el 73% lo realiza siempre según tabla (14), esto no concuerda con Gonzales (2016) el indica que 61.70% de los gerentes manifiesta que el realizar los trámites dentro de la empresa tarda demasiado además que los trabajadores no cumplen con las funciones establecidas.

En referencia a la realización de seguimiento a los procesos de la empresa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se muestra que el 60% lo realiza siempre según tabla (15), esto no coincide con Gonzales (2016) quien indica que los procesos estandarizados no contribuyen a alcanzar los objetivos de la empresa y además nunca se realizó un seguimiento o verificación después de cada actividad.

En referencia a la evaluación de los resultados obtenidos para seguir mejorando de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 67 % lo realiza siempre según tabla (16), esto no concuerda con Vásquez (2016) quien indica que el estudio que realizó fue necesario ya que los gerentes de la empresa no habían determinado con anterioridad la calidad de su servicio.

En referencia a la aplicación de retroalimentación para la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 47% lo realiza siempre según tabla (17), lo que no coincide con Sánchez y Cerón (2014) quienes indican que la empresa donde realizaron su investigación no brindan retroalimentación y si lo hacen lo manejan de una manera informal y solamente oral.

En referencia a la aplicación de procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de carga de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 53% lo realiza siempre según tabla (18), esto no coincide con Vásquez (2016) quien indica que la mayoría de sus encuestas no ha tenido buenos resultados ya que las empresas

de transporte no le dan importancia a los aspectos determinantes del cliente y la calidad de servicio.

Referente a la Selección de personal

En referencia a la planificación y análisis de los puestos de trabajo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 20% lo realiza algunas veces según tabla (19), esto se asemeja a lo de Montealegre (2016) quien indica que la planeación de recursos humanos no se lleva a cabo pero tienen en cuenta la época donde hay mayor demanda de talento humano lo que les puede ayudar a prever necesidades de personal.

En referencia a la realización de ascenso de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 47% lo realiza siempre, mientras el 33% lo realiza muy pocas veces según tabla (20), desde el punto de vista teórico, Fernández (2015) indica que entre las formas de reclutamiento interno se tiene al ascenso de personal.

En referencia a la realización de publicaciones de trabajo en periódico o internet de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 87% lo realiza algunas veces, mientras que el 13% nunca lo realiza según tabla (21), al analizar los resultados se puede observar que hay una carencia en la parte de reclutamiento a través de publicaciones de trabajo tanto en periódicos o internet, esto coincide con Montealegre (2016) que indica que el proceso de reclutamiento no está estructurado y es incompleto, además que no formalizan sus vacantes.

En referencia a la realización de entrevista para todos los procesos de selección de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 60% lo realiza siempre según tabla (22), esto coincide con Montealegre (2016) quien indica que los pasos que entre los pasos que si cumple la empresa de transporte en estudio está la entrevista preliminar.

En referencia a la realización de evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 40% lo realiza siempre según tabla (23), esto no coincide con Monar (2016) quien indica que la mayoría del personal contratado no pasó por una evaluación para saber si es apto o no al puesto que postula.

En referencia a la realización de evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 40% lo realiza muy pocas veces según tabla (24), esto se asemeja a Monar (2016) quien indica que el personal es contratado sin medir sus conocimientos tanto psicológicos como generales.

En referencia a la aplicación de evaluaciones de juegos de roles de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 60% nunca ha realizado la evaluación de juegos de roles en su empresa, desde el punto de vista teórico, López

(2010) indica que el juego de roles sirve para la evaluar las competencias, destrezas y habilidades del postulante.

En referencia acerca de si el jefe del puesto solicitado toma la decisión final de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, se observa que el 47% siempre toma la decisión final en cuanto a la elección del personal idóneo, esto no coincide con Gonzales (2016) quien indica que los gerentes no consideran requisitos específicos para la contratación del personal al cargo requerido.

V. Conclusiones

- Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, la mayoría de los representantes son adultos con una edad que oscila entre 31 a 50 años, del género masculino, con grado de instrucción superior no universitario, son dueños y tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo.
- Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre de la av. Luna Pizarro del distrito de la Victoria, el tiempo de permanencia en el rubro es de entre 4 a 6 años, cuentan con una cantidad de trabajadores que oscila entre 1 a 5, cuyo parentesco son familiares y personas no familiares, tienen como objetivo de creación el generar ganancias y están constituidas como Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L).
- Referente al objetivo específico 1, se identificó los factores relevantes de selección de personal:
 - El análisis de las necesidades de empleo es utilizado con frecuencia
 - El reclutamiento no es utilizado con frecuencia
 - La entrevista es utilizada con frecuencia
 - Las evaluaciones son utilizadas con poca frecuencia
 - La decisión final es utilizada con frecuencia
- Referente al objetivo específico 2, se describir los factores relevantes de la selección de personal:

El análisis de las necesidades de empleo es utilizado con frecuencia y de manera oportuna en las Mypes empresas encuestadas, eso quiere decir que las Mypes planifican y analizan los puestos de trabajos para poder identificar las funciones y obligaciones de cada puesto.

El reclutamiento en las micro y pequeñas empresas encuestadas no es utilizado con frecuencia, la mayoría de Mypes realiza la reclutación interna, pues realiza ascenso de personal en base a la experiencia que el personal va adquiriendo. Por otra parte, no realizan con frecuencia las publicaciones de trabajo en periódicos ni internet, y es ahí donde las Mypes no tienen oportunidad de elegir a un personal capacitado o que se asemeje al perfil del puesto que debe cubrir, pues ellos mismos se ponen barreras para seguir creciendo de manera profesional.

La entrevista es utilizada de manera frecuente por las Mypes encuestadas, ya que a través de la entrevista los reclutadores conocen más a los postulantes al intercambiar información con ellos respecto a su experiencia laboral y sus expectativas.

Las evaluaciones para medir el conocimiento son utilizadas con frecuencia por las Mypes encuestadas, eso quiere decir que las Mypes se preocupan en elegir al personal que tenga destrezas y conocimientos necesarios; Sin embargo, en lo que respecta a las evaluaciones psicológicas las Mypes no las utilizan con frecuencia, el que las Mypes encuestadas no las realicen las pone en una desventaja ya que a través de las evaluaciones psicológicas se puede observar las características psicológicas y comportamiento de cada postulante

El juego de roles es un instrumento que no es utilizado con frecuencia por las Mypes encuestadas, ya que la mayoría de las Mypes trata de hacer su proceso de selección de manera rápida; sin embargo, el juego de roles debería ser utilizado para poder ver las habilidades de los postulantes y su manera de actuar en una situación real en la empresa.

La decisión final es utilizada de manera frecuente por los jefes de áreas del puesto solicitado de las Mypes encuestadas, esto quiere decir que las Mypes les dan la potestad a los jefes de área, si bien es cierto es algo que se debería de realizar siempre ya que son los jefes de área los futuros jefes de las personas que queden aptas para el puesto y ellos pueden despejar la duda de quién será más eficiente de acuerdo a su experiencia. Cabe indicar que el jefe debe tomar esa decisión basándose en las evaluaciones psicológicas y de conocimiento.

- Referente al objetivo específico 3, se elaboró la propuesta de mejora en cuanto a las falencias encontradas en el resultado de esta investigación, dicha propuesta de mejora será adjuntada en el anexo N° 3 de este trabajo de investigación.

VI. Recomendaciones

Se desea sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados y a las conclusiones obtenidas de este informe:

- En referencia a la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre que no siempre manejan la planificación, deberían tener mayor énfasis en la planificación de metas, objetivos y políticas empresariales de calidad, para que brinden un servicio de calidad satisfaciendo así a los clientes, y la empresa genere una buena imagen para que consigan más clientes y halla mayor rentabilidad.
- En referencia a la Selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, se recomienda el uso de publicaciones de trabajo en periódicos o internet para que tengan una mayor demanda de postulantes, dentro de las evaluaciones que realiza la empresa debería de estar siempre las evaluaciones psicológicas ya que estas ayudan a conocer las facetas del postulante además del estado psicológico en el que se encuentra, se debería utilizar la técnica de juegos de roles en la selección de personal para que se pueda observar con mayor claridad las competencias y habilidades del postulante ya que a través de estas evaluaciones se elegirá al personal idóneo para cubrir un puesto de trabajo de manera eficaz y la empresa de transporte mejore en todos sus procesos al tener un personal calificado.

Referencias bibliográficas

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Recuperado el 31 de Julio de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf.
- Alonso-Arévalo, J., & Martín Cerro, S. (2000). *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información*.
- Barber, A. E. (1998). *Recruiting employees: Individual and Organizational Perspectives* (Vol. 8). Sage Publications,
- Bembibre, C. (15 de Julio de 2009). *Terrestre*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de DefinicionABC.:<https://www.definicionabc.com/medioambiente/terrestre.php>
- Bembibre, V. (Enero de 2009). *Definicion de cliente*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/cliente.php>
- Bembibre, C. (19 de Agosto de 2010). *Transporte*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de definicion ABC.: <https://www.definicionabc.com/general/transporte>
- Boyd, J. (6 de octubre de 2017). *Benchmarking, qué es y cómo hacerlo*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de brandwatch: <https://www.brandwatch.com/es/blog/benchmarking/>

- Cabrera G. y Pereda E. (2015). *Estudio de mejora integral en la empresa Transportes Pereda S.R.L.* Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Castagnola, A. (2016). *La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015.* Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.
- Chiavenato, I (2011), *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.* 9na edición. México Mc. Graw- Hill
- Deming, W.E., & Medina, J. N. (1989). *Calidad; productividad y competitividad: la salida de la crisis.* Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica.* Perú: Chimbote.
- Escalante, A. y Siguencia, D. (2014), *Análisis del Sector del servicio de transporte pesado en Guayaquil y la implementación de un sistema Logístico.* Tesis presentada como requisito para optar por el título de Ingeniero en Gestión Empresarial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Evans y Lindsay (2015). *Administración y control de la calidad. (9.ª ed.)* México D.F., Cengage Learning Editores, S.A.
- (Euston 96, s.f.). Recuperado el 28 de Julio de 2019, de Transporte de carga: <https://www.euston96.com/transporte-de-carga/>

- Fernández, M. (2015). *Los grandes beneficios e importancia del buen uso del reclutamiento y selección del personal*. Recuperado de, <http://www.eoi.es/es/blogs/mintecon/2015/03/26/los-grandes-beneficios-e-importancia-del-buen-uso-del-reclutamiento-y-seleccion-del-personal/>
- Gonzales, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vida terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.
- Gonzales, A. (2017). *Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016*. Tesis para obtener el título en profesional en Gestión, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Hammer, M. & Champy (1994). *Reingeniería: olvide lo que usted sabe cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!* Barcelona, Editorial Norma S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 05 de agosto 2019, de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38911499/Sampieri.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X->

AmzCredential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190822%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190822T182542Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=d3e31dfb53856576d6466eba4788a67b0c924a84de8b365881c65834a566fe8b

Los Principios de calidad. (s.f.). Recuperado el 20 de Julio de 2019, de *Emprende pyme.net*:https://www.emprendepyme.net/los-principios-de-calidad.html#cuales_son_los_8_principios_de_calidad

Luna, N. (16 de Enero de 2018). *Entrepreneur*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://www.entrepreneur.com/article/307391>

López Gumucio, J. Ricardo (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. PERSPECTIVAS, (26), undefined-undefined. [fecha de Consulta 01 de agosto de 2019]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941230007>

Matute, G., Albújar, H. Janampa, L., R., & Osorio, M. (2008). Sistema nacional de capacitación para la Mype peruana. Universidad ESAM, Lima, Perú: Editorial Cordilleras. Recuperado de: http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf.

Monar, K. (2016). *Plan de mejoramiento para el proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016*. Tesis de grado, Universidad privada Norbert Wiener. Perú.

- Montealegre, J. (2016). *Administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltemango*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- MX, E. D. (05 de Junio de 2014). Gestion de calidad. Recuperado el 20 Julio de 2019, de Definición MX.: <https://definicion.mx/gestion-de-calidad/>
- MYPES.pe. (s.f.). Recuperado el 15 de Julio de 2019, de ¿QUE ES EL REMYPE?: <https://www.mypes.pe/que-es-el-remype>
- Ojanama, H. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Pintado, A. (2018). *El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector – transporte terrestre de buses, ruta Chimbote – Huaraz – Chimbote, año 2017*, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Quijano, A. y Silva, K. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transporte CIVA – CHICLAYO 2016*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson
- Sanabria, P., Romero, V. y Flores, C (2014, junio 06). *EL concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Universidad &

Empresa, 16, consultado el 10 de Julio, 2019. En:
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4204>

Sánchez, A. y Cerón, O. (2014). *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Transporte A.R. S.A.S.* Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

Spendolini, M. J. Benchmarking, Primera edición, 1994. Grupo Editorial Norma.
transportedecargapits. (29 de septiembre de 2011). Recuperado el 20 de Julio de 2019, de Definición del servicio de transporte de carga:
<https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>

El Transporte de carga. (s.f.) Recuperado el 28 de Julio de 2019, de
<http://transreyes.com/transporte-de-carga/>

Ucha, F. (10 de Diciembre de 2008). *Carga*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de Definición ABC.: <https://www.definicionabc.com/general/carga.php>

UCHA, F. (OCTUBRE de 2008). *Definición ABC*. Recuperado el 01 de Julio de 2019, de Servicio: <https://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>

Vásquez E. (2016). *Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno Arequipa – Puno 2015*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Velazco (2005). *Gestión de la calidad mejora continua y sistemas de gestión Teoría y práctica* (2,ª ed.) Madrid, Grupo Anaya, S.A. Vértice, E. (2008). *Retribución de personal*. España: Vértice.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO QUE SE APLICARÁ A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, DE LA AVENIDA LUNA PIZARRO, DEL DISTRITO DE LA VICTORIA.

Título de la tesis: Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito de la Victoria, 2018.

Instrucciones: a continuación, le presentamos 26 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

- a) 18 - 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria

- d) Superior no Universitario
- e) Superior Universitario

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C)
- e) Sociedad Anónima (S.A)

1.3. Variables: Gestión de calidad y Selección de Personal

| | | | | |
|----------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Nunca (1) | Muy pocas veces (2) | Algunas Veces (3) | Casi Siempre (4) | Siempre (5) |
|----------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------------------|

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | |
|--|---|-------------|---|---|---|---|
| V1: Gestión de Calidad | | | | | | |
| D1: Planificar | | | | | | |
| 1 | La empresa determina con claridad las metas y objetivos en la planificación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Establece la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2: Hacer | | | | | | |
| 3 | Los procesos de actividades en la empresa de transporte son claros y concretos de acuerdo a los documentos normativos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | La empresa Organiza la documentación, el personal operativo y las unidades de transporte eficientemente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3: Verificar | | | | | | |
| 5 | Realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan en la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Evalúa los resultados obtenidos para seguir mejorando | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Actuar | | | | | | |
| 7 | La empresa aplica la retroalimentación para la mejora continua | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Aplica procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| V2: Selección de Personal | | | | | | |
| D1: Análisis de las necesidades | | | | | | |
| 9 | Planifica y analiza los puestos de trabajo de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D2: Reclutamiento | | | | | | |
| 10 | La empresa realiza ascenso de personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La empresa realiza publicaciones de trabajo en periódico o internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D3: Entrevista | | | | | | |
| 12 | Realiza entrevista para todo los procesos de selección | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Evaluación | | | | | | |
| 13 | La empresa aplica evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | La empresa aplica evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La empresa aplica evaluaciones de juegos de roles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D4: Decisión final | | | | | | |
| 16 | El jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 2. Directorio de las Mypes

| Nº | Razón Social | Dirección | RUC | Tamaño |
|----|--|--------------------------------------|-------------|--------------|
| 1 | Transporte Hugamor E.I.R.L | Av. Luna Pizarro #429 - La Victoria | 20518122127 | Pequeña |
| 2 | Todo Cargo E.I.R.L | Av. Luna Pizarro #592 - La Victoria | 20562844199 | Microempresa |
| 3 | Transporte el Ruso | AV. Luna Pizarro #433 - La victoria | 10107122210 | Microempresa |
| 4 | Pucallpa Express Cargo E.I.R.L | Av. Luna Pizarro #406 - La Victoria | 20394066754 | Microempresa |
| 5 | Selva Mia Express S.A.C | Av. Luna Pizarro #375 - La Victoria | 20556335177 | Pequeña |
| 6 | Plustransportes Cargo E.I.R.L | Av. Luna Pizarro #390 - La Victoria | 20600013344 | Microempresa |
| 7 | Hermanos Quilla Cargo S.A.C | Av. Luna Pizarro #254 - La Victoria | 20554902520 | Pequeña |
| 8 | Logistics Carga Empresarial S.A. | Av. Luna Pizarro #458 - La Victoria | 20543386198 | Microempresa |
| 9 | Inter Express E.I.R.L | Av. Luna Pizarro #382 - La Victoria | 20506608938 | Microempresa |
| 10 | Transporte y Multiservicio El Principe S.A.C | Av. Luna Pizarro #463 - La Victoria | 20555059184 | Microempresa |
| 11 | Transporte TFL Cargo | Av. Luna Pizarro #418 - La Victoria | 10001067627 | Microempresa |
| 12 | CRL Soluciones y Servicios E.I.R.L | AV. Luna Pizarro #145 - La victoria | 20455944679 | Microempresa |
| 13 | Empresa de Transporte Q & o S.A.C | Av. Luna Pizarro # 282 - La Victoria | 20554613331 | Microempresa |
| 14 | Leonardo Express E.I.R.L | Av. Luna Pizarro # 374 - La Victoria | 20545078369 | Microempresa |
| 15 | Quilla Cargo S.A.C | Av. Luna Pizarro # 298 - La Victoria | 20490618202 | Microempresa |

Anexo 3. Propuesta de Mejora

PROPUESTA DE MEJORA DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, DE LA AVENIDA LUNA PIZARRO, DEL DISTRITO LA VICTORIA

PROBLEMA:

Según la investigación nos arroja como resultado que:

El 87% de los representantes encuestados indica que algunas veces realizan publicaciones de trabajo en periódico o internet.

El 40% de los representantes encuestados indica que muy pocas veces realiza evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante.

El 60% de los representantes encuestados indica que nunca realizan evaluaciones de juegos de roles.

Para lo cual la presente propuesta buscará realizar mejoras en el proceso de selección de personal.

OBJETIVO:

- Tener una guía de aplicación con todos los pasos del proceso de selección de personal que permita al empresario desarrollar un proceso de selección de personal adecuado para las empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, del distrito la Victoria.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE, DE LA AVENIDA LUNA PIZARRO, DEL DISTRITO DE LA VICTORIA

Para la realización de la propuesta de mejora se utilizará un diagrama de flujo que contenga el proceso de selección de personal, y después se describirá el proceso de selección de personal por etapas.

SITUACIÓN: Antecedentes – Ubicación

En la avenida Luna Pizarro, distrito la Victoria, Lima. Las empresas de transporte de carga terrestre ofrecen el servicio de traslado y distribución terrestre de carga a los clientes.

ALCANCES:

Las 15 micro y pequeñas empresas de transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria.

ENTRADA:

Son los datos o elementos que se utilizarán al inicio en el proceso de selección de personal:

- Solicitud de requerimiento de personal
- Postulantes

SALIDA:

Es el resultado final obtenido después de realizar el proceso de selección de personal:

- Personal idóneo para el puesto solicitado
- Firma de contrato

USUARIOS:

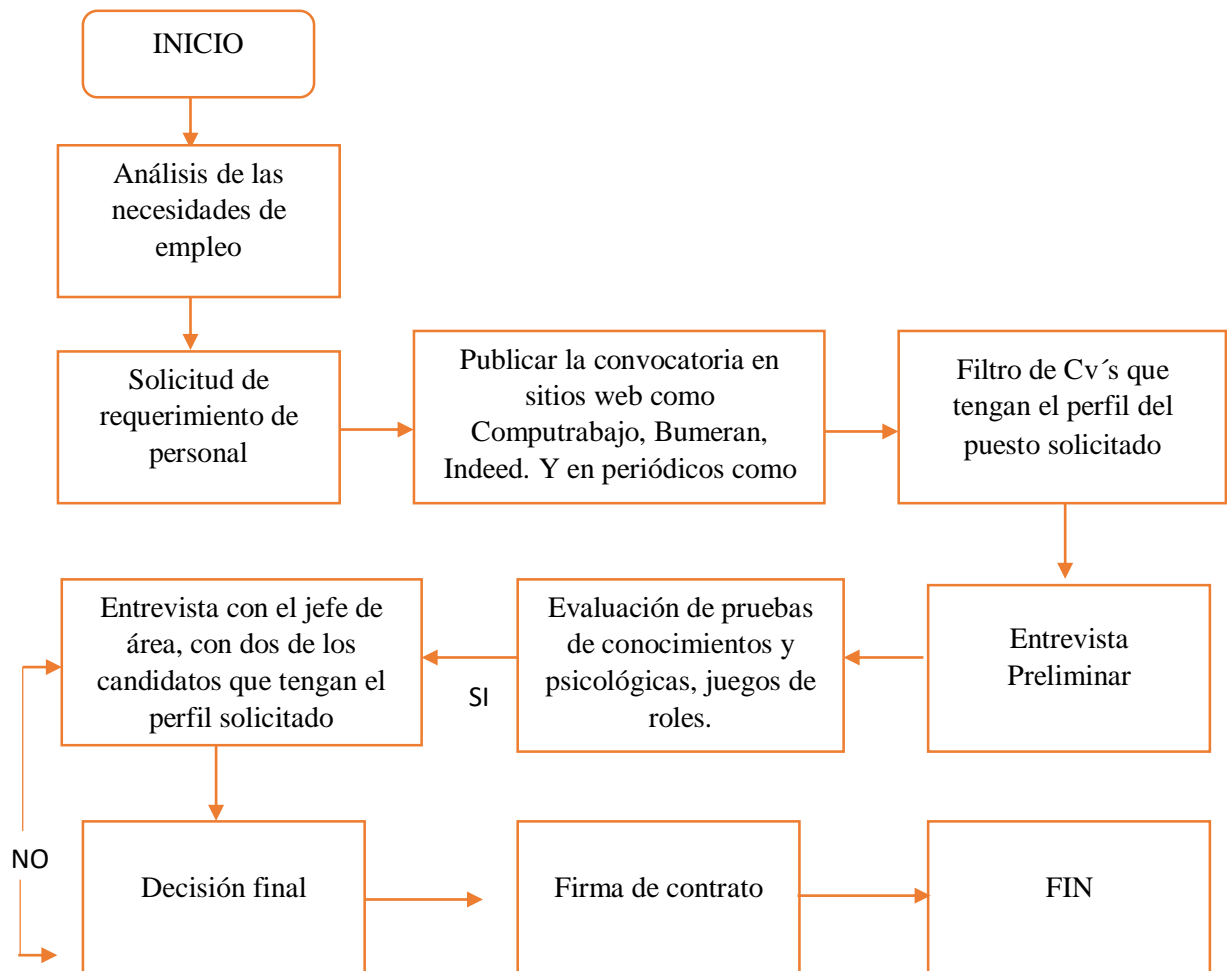
Son las personas que serán evaluadas y participarán en el proceso de selección de personal:

- Postulantes

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS: Las siguientes personas son responsables de la ejecución del proceso de selección de personal:

- **Reclutador:** Persona con formación o estudios en recursos humanos, habilidad comunicativa, sentido crítico y analítico, facilidad en el manejo de herramientas tecnológicas y capacidad para negociar, el reclutador realizara todo el proceso de selección de personal.
- **Jefe de área del puesto solicitado:** Tiene la función de entrevistar a los candidatos y verificar si tienen el perfil solicitado para el área a la que pertenece. El jefe del área del puesto solicitado también forma parte de la decisión final en cuanto a la elección del candidato idóneo.

DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: Elaboración Propia

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL:

- 1) **ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE EMPLEO:** En esta etapa la empresa debe analizar y valorar la situación laboral de la empresa para ver si es viable el requerir un trabajador para un puesto de trabajo.
- 2) **SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL:** Después de identificar la necesidad de cubrir un puesto de trabajo, se realiza la solicitud de requerimiento de personal para un puesto de trabajo.

1. DATOS GENERALES

Área:
Solicitado por: Fecha requerida de inicio:
Fecha de solicitud:

2. ESPECIFICACIONES DE LA VACANTE

Nombre puesto vacante:
Motivo de la vacante:
Creación de nuevo puesto de trabajo Despido o Renuncia Otro, ¿cuál?
Funciones:
Tipo de contrato:
Término Indefinido Término Fijo ¿Cuánto tiempo?
Contrato Prestación de Servicios Otro, ¿cuál?
Ingreso Mensual \$ Otros beneficios:

3. REQUISITOS DEL ASPIRANTE

Estudios: Experiencia mínima:
Competencias:

Competencias: mínima 2, máxima 5
Idiomas:
Manejo de sistemas:
Otro, ¿cuál?

4. HERRAMIENTAS QUE EL PUESTO REQUIERE

Celular Teléfono Escritorio Impresora
Otro, ¿cuál?

Firma Solicitante: _____

Autorización: _____ Fecha de Autorización:

*Favor imprimir el formato completamente diligenciado

- 3) **PUBLICACION DE CONVOCATORIAS:** Las empresas deben invertir en herramientas tecnológicas para el reclutamiento de personal, para la publicación de la convocatoria se debe utilizar sitios web de trabajo como Computrabajo, Bumeran, Indeed; y pueden invertir en anuncios de trabajo en periódicos tales como el Comercio.
- 4) **FILTRO DE CURRICULUM VITAE:** El responsable de reclutamiento debe realizar un filtro de los curriculum vitae enviados por los postulantes, y así elegir a los postulantes que se acerquen al perfil del puesto solicitado para ser llamados a una entrevista preliminar.
- 5) **ENTREVISTA PRELIMINAR:** El reclutador debe entregar una ficha de datos del postulante que debe ser rellenada por los postulantes. En la entrevista preliminar se debe detectar los aspectos fáciles de reconocer de los postulantes como lo son la experiencia laboral, facilidad de palabra y expresión, y las habilidades blandas.

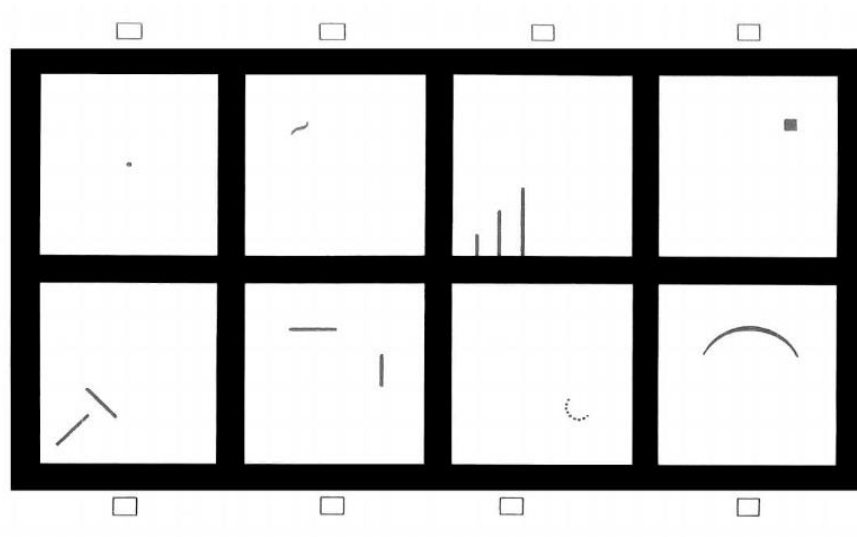
FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO

| ESCRIBA TODA LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LETRA DE MOLDE EXCEPTO SU FIRMA | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| SE PODRÍA REQUERIR UN CONTROL DE CONSUMO DE DROGAS A LOS POSTULANTES | | | | |
| COMPLETE LAS PAGINAS 1-5 | | | | Fecha: |
| Nombre: | | | | |
| Apellido | Nombre | Segundo nombre | Apellido de soltera/a | |
| Dirección actual: | | | | |
| Número | Calle | Ciudad | Provincia | Código postal |
| Tiempo de residencia: | | | Número de seguridad social: | |
| Teléfono: | | | | |
| Si es menor de 18 años, indique su edad: | | | | |
| Puesto que se solicita: | | | Días/Horas disponibles para trabajar: | |
| Salario deseado: | | | Sin preferencia _____ | |
| | | | Jueves _____ | |
| | | | Lunes _____ Viernes _____ | |
| | | | Martes _____ Sábado _____ | |
| | | | Miércoles _____ Domingo _____ | |
| ¿Cuántas horas semanales puede trabajar? | | | ¿Puede trabajar en horario nocturno? | |
| Empleo deseado: <input type="checkbox"/> TIEMPO COMPLETO SOLAMENTE <input type="checkbox"/> TIEMPO PARCIAL SOLAMENTE | | | | |
| <input type="checkbox"/> TIEMPO COMPLETO O PARCIAL | | | | |
| ¿Cuándo está disponible para comenzar a trabajar? | | | | |
| FORMACIÓN ACADÉMICA Y OTRA INFORMACIÓN | | | | |
| TIPO DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA | NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA | UBICACIÓN (Dirección completa) | CANTIDAD DE AÑOS COMPLETADOS | ESPECIALIZACIÓN Y TÍTULO |
| Educación secundaria | | | | |
| Facultad | | | | |
| Escuela de negocios comercio | | | | |
| Escuela de formación profesional | | | | |

- 6) **EVALUACIÓN DE PRUEBAS DE CONOCIMIENTO Y PSICOLÓGICAS:** El reclutador debe utilizar instrumentos de selección de personal como lo son las **pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas** estas pruebas tienen que ser un requisito indispensable en todos los procesos de selección de personal, dado a que son Mypes y no todas pueden costear un psicólogo, pueden realizar test psicológicos y de conocimiento como los modelos que se plasman en esta propuesta.
- Dentro de las pruebas se debe realizar el juego de roles para poder evaluar las competencias y habilidades de los postulantes, esto se puede realizar

mientras el reclutador les describa a los postulantes una problemática de la empresa y ellos den sus opiniones de cómo se puede resolver el problema y de qué manera, con esto el reclutador podrá observar que postulante está más apto.

TEST DE WARTEGG



⚡ Recuadro 1:

En este caso es ideal que el aspirante utilice el punto como **centro de círculo o de líneas**; centro de una flor; de reloj; de rueda; sol; nariz; entre otros.

⚡ Recuadro 2:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados al rostro (ceja, bigote, pelo) representación de ondas (nubes, pájaros), paisajes naturales y personas.

⚡ Recuadro 3:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con escaleras, barras estadísticas, hilera de árboles, casa con tejado, entre otros.

⚡ Recuadro 4:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con abstracciones simétricas, ventanas, dados, tableros de juegos, entre otros.

⚡ Recuadro 5:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con palas, martillos, cono de helado, espadas, entre otros.

⚡ Recuadro 6:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con casas, carros, televisores, figuras geométricas integradas, ventanas, marco de un cuadro, entre otros.

⚡ Recuadro 7:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con adornos, flores, frutas, huellas de hormigas, joyas, entre otros.

⚡ Recuadro 8:

En este caso es ideal que el aspirante realice dibujos relacionados con sombrero, paraguas, sombrilla, arco iris, hongo, frutas, luna llena, sol naciente, pelota, rueda entre otros.

El **Test de Wartegg** está diseñado para cubrir cargos operativos, específicos, puestos de confianza. Además, se aplica en evaluaciones masivas con la finalidad de hacer un filtro.

- 7) **ENTREVISTA CON EL JEFE DE ÁREA:** Después de realizar todas las pruebas y de haber elegido entre los postulantes, a los que se asemejen más al perfil del puesto solicitado, se les debe citar para una entrevista con el jefe de área del puesto solicitado, para que el también de su punto de vista y pueda tener una entrevista con los dos postulantes. El jefe de área debe preguntar a fondo acerca de la experiencia de los postulantes y el desarrollo profesional que han ido acumulando, después de la entrevista él debe dar su reporte a la persona encargada de reclutamiento de personal.
- 8) **DECISIÓN FINAL:** El reclutador debe llegar a la decisión final y elegir entre los dos potenciales postulantes al que deberá cubrir el puesto solicitado de manera idónea, para eso debe tener en cuenta los resultados de las pruebas psicológicas, el conocimiento, experiencia en el puesto, además del punto de vista del jefe de área en relación a que postulante debería ser el elegido. Al llegar a la decisión final, se le debe informar al candidato que quede seleccionado para cubrir el puesto solicitado, se le ha de llamar solicitando copia de recibo de agua o luz, declaración jurada de domicilio, antecedentes policiales y el curriculum debidamente documentado.

9) FIRMA DE CONTRATO: El candidato seleccionado deberá firmar el contrato de trabajo siempre y cuando haya presentado toda la documentación solicitada por el reclutador; ya que no todas las Mypes cuentan con un área legal, se puede imprimir modelos de contrato desde el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.