



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA SELECCIÓN DE  
PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA  
GESTION DE CALIDAD EN LAS MICROS Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,  
RUBRO FRIGORIFICOS, DEL DISTRITO DE HUACHO,  
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.**

**AUTOR:**

**Bach. MARCO ANTONIO RAMOS LOPEZ**

**ORCID ID: 0000-00002-9310-4786**

**ASESOR:**

**Mgtr. SIMON POMA ANCCASI**

**ORCID ID: 0000-0001-6594-8650 LIMA**

**- PERU**

**2019**

**1. Título de la tesis**

Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Bach. Marco Antonio Ramos López

ORCID: 0000-0002-9310-4786

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

### **ASESOR**

Mgtr. Poma Anccasi, Simon

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 ID: 0000-0001-6079-2319

PRESIDENTE

LIC. Adm. VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Mgtr. JUAN PABLO MEZA DE LOS SANTOS

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

MIEMBRO

## **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero**  
**Presidente**

---

**Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoya**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Meza De Los Santos, Juan Pablo**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Simón Poma Ancasi**  
**Asesor**

#### **4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento**

El presente trabajo lo dedico a Dios, por ser inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso y de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y me siento privilegiado de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanos: Luz Herminia Ramos López y Luis Ramos López, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida.

Y como no testimoniar mi afecto a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Gracias a dios por bendecirme la vida, tal cual su palabra lo dice en filipenses 4:13 “TODO LO PUEDO EN CRISTO QUE ME FORTALECE” y a la vez por guiarme a lo largo de mi vida, ser el apoyo y fortaleza en aquellos días de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: PATRICIA LUZ LOPEZ FLORES Y LUIS ALBERTO RAMOS MINAYA, por ser los principales promotores de mi sueño por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a la Licenciada Liliana Dolores por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi presentación de mi profesión, de manera única y especial; Así mismo al LIC. SIMON POMA

ANCASSI tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, a todos los docentes y compañeros de mi escuela de administración de la

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE y por hacerme sentirme en familia.

## **5. Resumen y abstract**

## **Resumen**

La investigación presente con título “Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018”, se realizó con el lineamiento de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Filial San Juan de Lurigancho, Lima. Se propuso como objetivo general Proponer las mejoras en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018. Se tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, presentando un nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. La población de estudio fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, la muestra fueron 16 representantes y/o dueños de las tiendas y locales. Las principales conclusiones referente a las características de los representantes, se puede determinar que más del 50% se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años. Así mismo, la totalidad de trabajadores son del género masculino y solo el 44% son de grado universitario. Referente a las características de la empresa se puede concluir que la mayoría de empresas tiene más de un año operando en el mercado y gran parte de la muestra fueron creadas para generar ganancias y están constituidas como empresas EIRL, esta representa el 81% de las mypes que se estudiaron. De acuerdo a gestión de calidad se concluye que más del 50% de empresas planifica sus estrategias de acuerdo a sus objetivos establecidos. También se puede mencionar que el 56% de mypes hacen un seguimiento de sus procesos de mejora de calidad. Y por último referente a la gestión de talento humano se concluye que las mypes del sector servicio, rubro frigoríficos planifican y diagnostican la capacidad de personal, si falta o sobra. Por el lado del reclutamiento se puede concluir que más del 50% de mypes realizan un reclutamiento interno y posteriormente lo hacen público. La evaluación de personal, solo el 38% de mypes lo realizan. Así mismo, una minoría del total de mypes del distrito de Huacho aplican métodos prácticos para la inducción del personal hacia la empresa.

**Palabras clave: gestión de calidad, selección del personal**

### **Abstract**

The research presented with the title “Proposal for improvement in the selection of personnel as a relevant factor of quality management in micro and small companies in the services sector, refrigeration sector, of the district of Huacho, 2018”, was carried out with the guidelines of the Los Angeles de Chimbote Catholic University. Subsidiary San Juan de Lurigancho, Lima. It was proposed as a general objective to

propose improvements in the selection of personnel as a relevant factor for Quality Management in micro and small companies in the services sector, refrigeration sector, of the district of Huacho, 2018. A quantitative and qualitative approach was taken as a methodology , presenting a descriptive-application level and with a nonexperimental transversal design. The study population was the micro and small companies of the services sector, refrigeration sector, of the district of Huacho, the sample was 16 representatives and / or owners of stores and stores. The main conclusions regarding the characteristics of the representatives, it can be determined that more than 50% are in an age range of 31 and 50 years. Likewise, all workers are male and only 44% are university students. Regarding the characteristics of the company, it can be concluded that most companies have been operating in the market for more than a year and a large part of the sample was created to generate profits and are constituted as EIRL companies, this represents 81% of the mypes that They were studied. According to quality management, it is concluded that more than 50% of companies plan their strategies according to their established objectives. It can also be mentioned that 56% of mypes monitor their quality improvement processes. And finally, regarding the management of human talent, it is concluded that the mypes of the service sector, refrigeration sector plan and diagnose the capacity of personnel, if missing or left over. On the recruitment side, it can be concluded that more than 50% of mypes make an internal recruitment and subsequently make it public. Personnel evaluation, only 38% of mypes do it. Likewise, a minority of the total mypes of the district of Huacho apply practical methods for the induction of the personnel towards the company.

**Keywords: quality management, personnel selection**

## **6. Contenido**

<b>1. Título de la tesis .....</b>	2
<b>2. Equipo de Trabajo .....</b>	3
<b>3. Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	4
<b>4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento.....</b>	5
<b>5. Resumen y abstract .....</b>	6

<b>6. Contenido</b> .....	9
<b>7. Índice de tablas y figuras.</b> .....	10
<b>I. Introducción</b> .....	12
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	15
<b>III. Metodología</b> .....	48
<b>3.1 Diseño de la investigación</b> .....	48
<b>3.2 Universo y muestra</b> .....	50
<b>3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores</b> .....	51
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	53
<b>4.5 Plan de análisis</b> .....	53
<b>3.6 Matriz de consistencia</b> .....	55
<b>3.7 Principios éticos</b> .....	57
<b>IV. Resultados</b> .....	59
<b>4.1 Resultados</b> .....	59
<b>4.2 Análisis de resultados</b> .....	83
<b>V. Conclusiones</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	88
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	89
<b>Anexos</b> .....	95
<b>Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.</b> .....	95

<b>Anexo 02: Directorio de la mypes en estudio .....</b>	98
<b>Anexo 03: Propuesta de mejora .....</b>	99

## 7. Índice de tablas y figuras.

	Índice de tablas	Pág.
Tabla 1.	Edad del representante	59
Tabla 2.	Genero del representante	60
Tabla 3.	Grado de instrucción del representante	61
Tabla 4.	Cargo del representante	62
Tabla 5.	Tiempo que desempeña el representante	63
Tabla 6.	Tiempo de la empresa	64
Tabla 7.	Número de trabajadores	65
Tabla 8.	Personas que trabajan	66
Tabla 9.	Objetivo de creación de la empresa	67
Tabla 10.	Tipo de empresa registrada	68
Tabla 11.	Estable objetivos	69
Tabla 12.	Planifica estrategias de acuerdo los objetivos	70
Tabla 13.	Seguimiento para logro de objetivo	71
Tabla 14.	Evaluación continua	72
Tabla 15.	Cultura de innovación integral	73
Tabla 16.	Aplicación de nuevas estrategias	74
Tabla 17.	Diagnóstico de cantidad personal	75
Tabla 18.	Estrategias para la selección del personal	76
Tabla 19.	Reclutamiento interno	77
Tabla 20.	Reclutamiento externo	78
Tabla 21.	Evaluación de conocimiento	79
Tabla 22.	Evaluación de aptitud psicológica	80

Tabla 23.	Inducción al personal	81
Tabla 24.	Firma de contrato con el empleado.	82

	Índice de figuras	Pág.
Figura 1.	Edad del representante	59
Figura 2.	Genero del representante	60
Figura 3.	Grado de instrucción del representante	61
Figura 4.	Cargo del representante	62
Figura 5.	Tiempo que desempeña el representante	63
Figura 6.	Tiempo de la empresa	64
Figura 7.	Numero de trabajadores	65
Figura 8.	Personas que trabajan	66
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	67
Figura 10.	Tipo de empresa registrada	68
Figura 11.	Estable objetivos	69
Figura 12.	Planifica estrategias de acuerdo los objetivos	70
Figura 13.	Seguimiento para logro de objetivo	71
Figura 14.	Evaluación continua	72
Figura 15.	Cultura de innovación integral	73
Figura 16.	Aplicación de nuevas estrategias	74
Figura 17.	Diagnostico de cantidad personal	75
Figura 18.	Estrategias para la selección del personal	76
Figura 19.	Reclutamiento interno	77
Figura 20.	Reclutamiento externo	78
Figura 21.	Evaluación de conocimiento	79
Figura 22.	Evaluación de aptitud psicológica	80

Figura 23. Inducción al personal	81
Figura 24. Firma de contrato con el empleado.	82

## I. Introducción

El término de Gestión de calidad se utiliza como un conjunto de herramientas para aplicar en distintos tipos de empresas con la finalidad de brindar un mejor servicio y a la vez ser competitivos en el mercado para generar mayor ganancia, pero el problema radica en que no todas las empresas conciben el concepto de gestión de calidad y a la vez poner en práctica un buen método para la selección del personal o también llamado gestión de talento , estos son elementos de gran importancia para mejorar la atención al cliente y mantener estándares de servicio de calidad con colaboradores preparados y efectivos al momento de interactuar con el cliente, se puede decir que la gestión de calidad no está relacionada a la improvisación. El tener una buena plana de trabajadores y poder aplicar el conocimiento mediante la gestión de la calidad hace que la organización llegue a su objetivo de manera conjunta, donde el trabajo en equipo es muy importante.

Según Robinns y Judge (2013), las organizaciones contemporáneas tiene equipos que se están convirtiendo con mayor frecuencia en el principal medio para organizar trabajos donde los trabajadores y jefes tienen una sinergia para el logro del propósito como empresa. Se puede decir que esto es posible a causa de una buena selección de trabajadores y una aplicación es la gestión de la calidad.

Por tal motivo el proyecto con línea de investigación “Gestión de calidad de las MYPE en el Perú”, en el campo disciplinar promoción de las MYPE, establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, plantea el siguiente enunciado: ¿ Cuales son las mejoras del proceso de selección del personal en la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima, 2018?

Como propósitos de logro se ha propuesto los siguientes objetivos, objetivo general: Proponer las mejoras del proceso de selección del personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima, 2018; y para lograr el objetivo general se han subdividido en los siguientes objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes del proceso de selección del personal para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima 2018.

Describir los factores relevantes del proceso de selección del personal para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima 2018.

Elaborar la propuesta de mejora de los factores relevantes del proceso de selección del personal para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima 2018.

El proyecto se justifica desde el punto de vista teórico planteado por Juran (1989) quien afirma que la Gestión de Calidad es práctico y metodológico. Bien se podría decir que el selección del personal es un tema importante cuando se habla de cualquier organización que desea mejorar su servicio ya que los trabajadores son la carta de presentación de cualquier empresa. Justificación Teórica: El desarrollo del proyecto de investigación tiene como fuente de información la bibliografía actualizada, las revistas científicas y textos relacionados al tema y los datos que obtienen de internet; donde se adaptan teorías, conceptos, definiciones y normas legales. Practica: El resultado de la investigación servirán a las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro frigoríficos, como fuente de información, para el conocimiento de la problemática y la aplicación en gestión de calidad en beneficio de la empresa del ámbito del estudio. Así mismo, servirán como fuente de información para los futuros investigadores de la especialidad. Metodológica: Por ser un tema distinto a las demás investigaciones existentes que fueron tratados desde otro enfoque y perspectiva, re

desarrollará y aplicará instrumentos de medición, para la recolección de datos prácticos con el fin de elaborar las tablas para una mejor interpretación y análisis de resultados. Viabilidad: El trabajo de investigación será viable porque el responsable de la investigación cuenta con los recursos necesarios: humanos materiales y financieros, adecuados para el desarrollo del estudio y el logro de los objetivos propuestos. Justificación Social: El trabajo de investigación contribuirá al desarrollo económico con un impacto significativo para el crecimiento del distrito de Huacho, provincia de Huaura, así mismo, temas asociados a la sostenibilidad lo hacen de un trabajo de investigación trascendente para la sociedad.

La metodología comprende el tipo de investigación descriptivo, el nivel de investigación será cuantitativo, el diseño de investigación se realizará con un diseño no experimental – transversal, con una población muestral no probabilística de 16 establecimientos del distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima 2018. Se operacionalizarán las variables, se elaborará la matriz de consistencias y se consideraran los aspectos éticos de la investigación.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacionales**

**Jaramillo (2017)** El trabajo de investigación se realizó en la Ciudad de Zumba, teniendo como objetivo presentar una propuesta para la implementación de una comercializadora de productos cárnicos y embutidos. Este proyecto se orienta a satisfacer la demanda de este tipo de productos, para dar cumplimiento a metas viables, se planteó los siguientes objetivos: Realizar un estudio de mercado que permita determinar las condiciones de oferta y demanda; realizar el estudio técnico para determinar los requerimientos de tecnología; el estudio financiero para establecer el monto de inversión necesario, el costo de comercialización y los precios de venta; realizar la evaluación financiera para determinar la rentabilidad del proyecto propuesto. Para dar cumplimiento a los objetivos se utilizó los siguientes métodos y técnicas de investigación: El método deductivo, para la fundamentación teórica; El método inductivo, para determinar los gustos y preferencias mediante la aplicación de la encuesta; el método descriptivoanalítico, para conocer la situación actual de los cárnicos, su procesamiento y requerimientos del mercado, entre las técnicas tenemos: La observación, permitió observar los procesos de comercialización de embutidos; La encuesta, se aplicó a una muestra de población de 270 familias de la ciudad de Zumba, y 14 oferentes, para determinar las condiciones de demanda y oferta de los embutidos y productos cárnicos. 3 En este trabajo se enfocan aspectos tales como: Estudio de Mercado, el cual con el apoyo de métodos, técnicas y procedimientos permitió determinar la demanda actual y futura y además conocer el comportamiento de la competencia. Se establece el tamaño y localización de la

empresa para una comercialización de 45864 libras de cárnicos y embutidos al año, se describe además el proceso de comercialización, la maquinaria a utilizar y el personal que

formará parte de la empresa “COMERCIALIZADORA LA ZUMBEÑITA”.

Seguidamente se detalla el estudio financiero en el que constan las inversiones y financiamiento necesario para la puesta en operación del proyecto; además la evaluación financiera, que se constituye en una de las partes primordiales que permite establecer la factibilidad del mismo, se analiza los principales indicadores como el Valor Actual Neto de \$ 23.940 dólares; Tasa Interna de Retorno de 38,78%; Relación Beneficio Costo de \$1.08 por cada dólar invertido la empresa gana 0,08 centavos de dólar; Periodo de Recuperación del Capital es de 2 años, 8 meses y 23 días; Análisis de Sensibilidad indica que el proyecto soporta un incremento en los costos de 4,28% y el análisis de sensibilidad en la disminución de los ingresos del 3,88%; mismos que determinan una situación factible para la ejecución del proyecto, finalmente se incluye las conclusiones y recomendaciones, producto de la presente investigación, las cuáles permitirán operar de una mejor manera al proyecto.

**Gonzalo (2017)** en su tesis titulada “*Plan Estratégico Frigorífico S.R.L*”, El siguiente trabajo se refiere a un Proyecto de Aplicación Profesional, que consiste en el desarrollo de un Plan Estratégico aplicado a una planta frigorífica de ganado bovino denominada FRIGORIFICO S.R.L. 1 , de la ciudad de Paraná (Entre Ríos - Argentina), en el mes de diciembre de 2004. Desde marzo de 1993, dicha empresa se dedica al servicio de faena de hacienda por cuenta de terceros

(usuarios) y a la faena y comercialización de carne vacuna propia (actividad incorporada recién en noviembre de 1999). FRIGORIFICO S.R.L. muestra un nivel de ventas de carne vacuna propia que no ha evolucionando significativamente en este último tiempo. Esto se debe, principalmente, a que esta compañía no posee una visión empresarial compartida entre todos sus miembros, ni objetivos corporativos que guíen su accionar. Se concluye que en este sector ,las empresas tienen escasa proyección de crecimiento por la falta de herramientas y técnicas de una buena gestión de plan estratégico.

### **Nacionales**

**Sabino (2018)** en su tesis titulada “*GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO BODEGAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017.*” Trazó el objetivo de determinar la gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es del tipo descriptivo, con un estudio muestral de 12 micro y de pequeñas empresas. Los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: Respecto a las edades de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, el 59% sobresale en el grupo comprendido entre las edades de 31 a 50 años; Respecto al género de los representantes legales, predomina los del género masculinos con 58% que comprende las edades de 31 a 50 años; En relación a la educación, el 50% posee instrucción secundaria y los que dirigen tienen una permanencia de 4 a 6 años; con un 42% tienen una permanencia de 4 a 6 años en el mercado y con un 100% de 1 a 5 trabajadores y con un 83% provienen del origen familiar, fueron creadas en un 92% esperando generar ganancias; con un 50%, afirman que su aprendizaje

es lento en un 42% y para medir el rendimiento productivo utilizan la observación; conocen el significado de la competitividad en un 100%, creen que su negocio es competitivo en un 83%, afirman que conocen algunos de sus competidores en un 58%.

**Meza (2017)** en su tesis titulada” *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017*” tuvo como objetivo general, determinar y describir las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes del sector comercio – rubro bodegas del distrito de Satipo año 2017. El desarrollo de la investigación fue diseño no experimental- transversal descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 50 Mypes de una población de 57, a quienes se les aplico un cuestionario de 26 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados el 50% tienen de 30 - 44 años de edad, el 40% tienen entre 45 - 64 años, también se observa que el 80% son mujeres, el 70% tienen estudios secundaria y 30% tienen estudios nivel primaria. Referentes a las Mypes, el 50% tiene de 6 a más años en el rubro y el 30% tiene de 1- 2 años, el 90% de las bodegas tiene entre 1 a 4 trabajadores (dentro de este grupo, el 88.8% de las bodegas tienen un trabajador); así mismo, el 90% de los representantes no tiene trabajadores registrados en planilla. Gestión de calidad, el 80% de los representantes desconocen las técnicas y herramientas de la gestión, el 100% de los representantes no cumplen con poner a sus trabajador en planilla. Atención al cliente el 90% de los representantes brindan seguridad, empatía y tienen capacidad de respuesta. Finalmente las conclusiones son: la mayoría de las Mypes encuestadas brindan una buena atención al cliente, así mismo, falta que apliquen las herramientas de gestión en las otras áreas.

**Linares (2016).** La presente investigación tiene como título “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las mypes del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016*”; y el objetivo general de su trabajo fue determinar las relaciones que existen entre la cultura organizacional y la competitividad en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016. La investigación tuvo enfoque cuantitativa y correlacionar, con un diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se escogió una muestra de 48 micro y pequeñas empresas de una población de 48 MYPES, se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados siguientes. El 68,75% de los representantes recurren a los trabajadores para resolver problemas. El 62,5% de los representantes da recompensa a sus trabajadores con premios sorpresa. El 100% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con políticas y normas establecidas. El 58,33% de los trabajadores asegura que se les permite apoyar en los planes de mejoramiento e innovación. El 83,33% de los trabajadores trabajan en equipo. El 66,67% de los trabajadores perciben un buen clima laboral. El 72,92% de los representantes consideran a su personal competitivo. El 72,92% de los representantes aseguran que la empresa es competitiva. El 100% de las Micro y pequeñas empresas se adaptan a los cambios. El 83,33% de los representantes afirman que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores. El 66,67% de los representantes afirman que un buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador. El 100% de los representantes afirman que la cultura organizacional mejora la competitividad. Se concluye que: La totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de carnes, del distrito

de Chimbote, 2016, consideran que la cultura organizacional mejora la competitividad empresarial.

## **Locales**

**Diaz (2019).** El objetivo de la investigación es establecer de que manera la gestión del talento humano influye en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Métodos: La investigación es de tipo transversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 307 trabajadores administrativos, asimismo la muestra fue 171 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: conocimiento, habilidad, juicio, actitud, factores inhibidores y factores estimulantes. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.910). Resultados: Respecto a la “Gestión del talento humano”, el 68,4% mencionó que la municipalidad no se preocupa en que compartas tu conocimiento con los demás trabajadores, el 36,3% mencionó que la municipalidad no incentiva la comunicación fluida, el 26,3% manifestó que la municipalidad no deja bien definido tus prioridades laborales, el 48% mencionó que la municipalidad no incentiva a sus trabajadores a ser innovadores. Así mismo, respecto al “Compromiso organizacional”, el 33,3% mencionó que la municipalidad no realiza un adecuado seguimiento de tu desempeño laboral, el 39,2% manifestó que no tiene autonomía y participación dentro de la municipalidad y el 38,6% no se siente valorado por la municipalidad. Conclusión: Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,559$ ), por lo que se concluye que la gestión

del talento humano influye significativamente en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018

**Carbajal (2018).** El objetivo de la presente investigación es demostrar de qué manera el talento humano influye en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huauras. Dentro de esa perspectiva presentamos este trabajo de investigación denominada: *“El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desempeño y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016”*, La Población de estudio fueron 28 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura y la muestra poblacional. Considerándose como dimensiones: Competencias, compromiso acción. La confiabilidad de los instrumentos fue validado mediante coeficiente alfa de Cronbach. El diseño de investigación fue no experimental transeccional-correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis fue la Chi cuadrado y la correlación de Pearson. Resultados: Los resultados muestran que el mayor porcentaje es de 46,4% de los colaboradores indican que casi siempre asistir a las capacitaciones que brinda la institución influye en su competitividad como servidor Público. Conclusión: Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva media muy significativa entre el Talento Humano y La competitividad ( $Rho=0.611$ ;  $p<0,05$ ).

**Orozco (2018).** El presente trabajo de Investigación de título *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018”*; el objetivo de la Investigación fue determinar la relación entre la Gestión Del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la

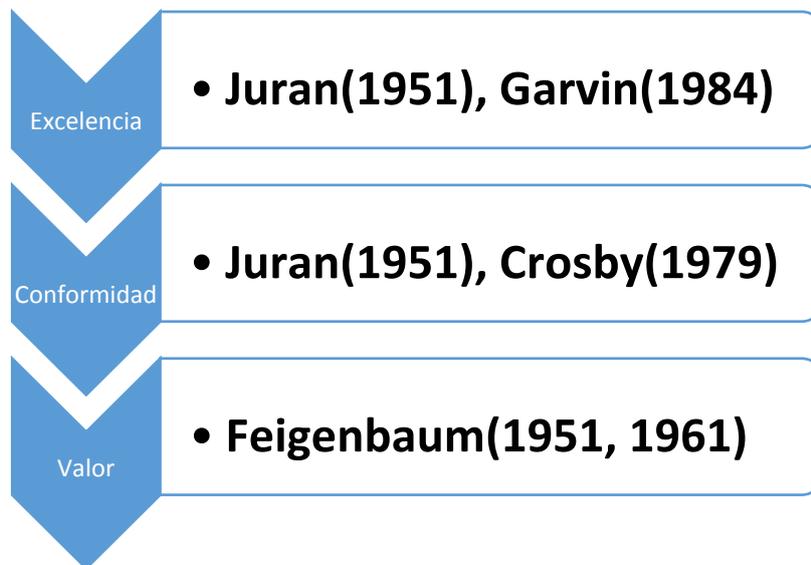
Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico que recogió la información en un periodo específico. La población o universo de interés de esta investigación, estuvo conformada por 2000 trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, la muestra fue probabilística considero a 322 trabajadores, de los cuales se han empleado las variables: La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral. Asimismo, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Ambos cuestionarios estuvieron en la escala de Likert (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi nunca, Nunca). Los cuestionarios brindaron información acerca de la gestión del talento humano y el desempeño laboral y sus dimensiones, cuyos gráficos se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye con el resultado 0.775 el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral  $p= 000$ .

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Teoría de gestión de calidad**

#### **a) Concepto de calidad**

Etimológicamente el término calidad significa bueno, del término KALOS, derivando del término latino Qualitas. Además, Según la International Organization for Standardization considera a la calidad como el grado en el que un conjunto inherentes de características cumple con los requisitos.(Normas ISO 9000 y Calidad, 2007). Según la Real academia Española (2001) la calidad es el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o una cosa.



Fuente: Adaptado de Escrig

## b) Concepto de Gestión de Calidad J. Juran

Este concepto propone una correcta gestión de la calidad a través de una trilogía que contiene el proceso de planificación de calidad, control de calidad y mejora de calidad .”Juran piensa que el cambio a la calidad se puede dar de manera muy parecida a otros , pero piensa que no se requiere un esfuerzo gerencial tan grande como el que Deming consideraba necesario.” (Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D., 2009, p. 233).

La trilogía de Juran:

### i). Planificación de Calidad

Tener procesos deficientes de planificación de la calidad ocasiona perdida en las ventas, costos adicionales por la mala calidad y amenaza a la sociedad, esto quiere decir la insatisfacción que ocasiona un producto o servicio de mala calidad.(Juran, 1988) ii). Control de Calidad

El control de calidad es quine suministra los estándares de calidad que se utilizaran par la inspección. (Juran, 1988) iii). Mejora de Calidad

La mejora de calidad generalmente nace de la detección de errores, Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (Juran, 1988)

### **c) Concepto de Gestión de Calidad W. Deming**

Según Stoner (2009), W. Edwards Deming es reconocido por su contribución al resurgimiento de japon después de la guerra. Deming fue a Jaon en 1950 y dictó una serie de conferencias sobre técnicas para el control estadístico de procesos, el cual había sido inventado por Willian Shehart, amigo de Deming, y otra personas de Bell Laboratorios . Ironicamente, pocas empresas estadounidense tomaron las teorías de Shewart en serio.

El Círculo de Deming es conocido como el ciclo de mejora continua, el autor es Edwards Deming . Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad. (Bernal, J. J., 2014)

Cuatro etapas del ciclo de mejora continua:

1. Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (Bernal, J. J., 2014).

2. Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. (Bernal, J. J., 2014).
3. Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (Bernal, J. J., 2014).
4. Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar. (Bernal, J. J., 2014).

### **Gestión del talento humano**

En estos tiempos la gestión de talentos humanos se ha vuelto una parte muy importante para cualquier organización ya que al escoger los mejores talentos se tendrá mayor productividad en la empresa. Chiavenato (2009) menciona: “Antes se pensaba que el capital financiero era indispensable para el éxito de la empresa. Hoy se piensa que la incapacidad para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave principal para las operaciones del negocio” (p.11).

En el tiempo el área de administración de recursos humanos pasó por tres etapas, empezando con las relaciones industriales, continuando con recursos humanos y por último la gestión del talento humano. “Los departamentos de recursos humanos surgieron en la época neoclásica de la industrialización que reemplazaron a los antiguos departamentos de relaciones industriales. Los departamentos de recursos humanos reclutaban, capacitaban , renumeraban, se encargaban de la higiene y seguridad, con mucha centralización y monopolio en sus actividades.”(Chiavenato, 2009, p.42)

Vallejo (2015) afirma :”El termino recurso humano describe a la persona como instrumento y no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, ahora se utiliza el termino talento humano porque todos poseemos talentos”(p.15). Posteriormente, nace el término gestión de talento humano.

Chiavenato (2009) afirma: “Los equipo de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégica de orientación global. Las personas dejan de ser pasivos miembros y se convierten en agentes activos que ayudan a administrar los demás recursos de la organización.”(p.42).

Chiavenato (2009) afirma: “Las personas constituyen parte integral del capital intelectual de la organización” (p.10).

Según Vallejo (2015), el capital intelectual se puede cuantificar y es intangible e invisible. Por lo que los resultados serían la suma de las personas con talento mas el capital intelectual.



Fuente: Adaptado la cadena de valor a partir de personas, Vallejo (2015)

<b>Tendencias en el mundo</b>	<b>Globalización</b>	<b>Gestión del talento Humano</b>
	<b>Tecnología</b>	
	<b>Conocimiento</b>	
	<b>Servicio</b>	
	<b>Calidad</b>	
	<b>Productividad</b>	
	<b>Competitividad</b>	

Fuente: Adaptado del libro de Vallejo (2015) *Gestión del Talento Humano* Se puede mencionar que el proceso de administración en el área de recursos humanos en una organización incluye ocho pasos. Alfaro (2012) refiere que existen 8 pasos para dotar a una organización de empleados competentes, los pasos son los siguientes: Planificación de recursos humanos, Reclutamiento, Selección, Planificación y selección de empleados, Orientación, Capacitación, Empleados bien adaptados y competentes con habilidades, Evaluación del desempeño, Desarrollo de la carrera y por ultimo Compensación.

a) Objetivos de la administración del talento humano

Vallejo (2015) afirma que existen 11 objetivos para la administración del talento humano:

-Ayudar a la Organización a alcanzar sus objetivos

Es el cumplimiento de los objetivos de la organización.

-Proporcionar Competitividad

Tener capacidad para desarrollar competencias par alcanzar la mayor productividad de la organización.

-Proporcionar a la organización personas idóneas

Seleccionar un personal que se mantenga motivado y sea idóneo para su puesto.

-Incrementar la satisfacción en el trabajo

La satisfacción es directamente proporcional a la productividad, mientras mayor sea la satisfacción por laborar, mayor será la productividad.

-Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo

Hacer que el ambiente de trabajo en la organización sea un lugar atractivo para mantener talentos.

-Administrar y generar cambios

Estar activos a las tendencias y flexibles a las nuevas estrategias que traen los cambios, es adaptarse a los cambios en general.

-Mantener políticas éticas

Mantener la transparencia.

-Sinergia

Es que todos estén enfocados en el mismo propósito.

-Diseñar el trabajo en equipo e individual

Es estructurar un trabajo en equipo e individual ofreciendo buenas condiciones de trabajo y de vida.

-Recompensar a los talentos

Es muy importante saber reconocer a los trabajadores por el logro de los objetivos.

-Evaluar su desempeño

El control y evaluación permite la mejora de los aspectos del capital humano y capital intelectual.

b) Modelo de competencias para la administración de recursos humanos

Existen 4 papeles distintos para tener éxito con el que debe actuar la

Administración de Recursos Humanos (ARH) según Chiavenato Idalberto.

-Competencia en capital humano

La ARH debe asesorar a los gerentes en los diferentes procesos, al mismo tiempo que transporta a las personas en talentos humanos y a estos en capital humano.(Chiavenato, 2009, p.562)

-Credibilidad

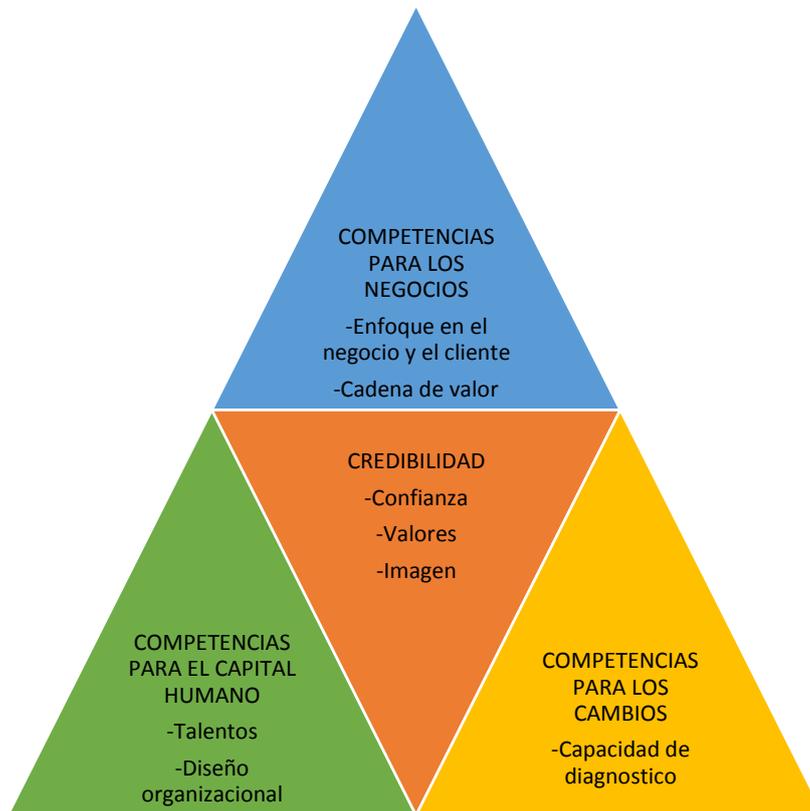
La ARH debe contar con credibilidad de todos sus clientes internos y externos. Por ejemplo si el colaborador se siente con alegría o con orgullo cuando se le solicita que acuda al departamento de recursos humanos, puede decir, que la ARH tiene credibilidad suficiente para contar con el colaborador, de lo contrario algo anda mal.(Chiavenato, 2009, p.562)

-Competencia en cambios

La ARH debe funcionar como una locomotora del cambio ,la creatividad y la innovación dentro de la organización.( Chiavenato, 2009, p.563).

-Competencia para los negocios

La ARH se debe enfocar en sus clientes, sus necesidades y estos debe estar relacionado a su propósito y objetivos de la organización.( Chiavenato, 2009, p.563)



Fuente: Adaptado del modelo de competencias para la ARH

### c) Planificación estratégica de recursos humanos

Todas las empresas tienen un propósito una misión, no funcionan al azar. El elemento humano es el único integrante que encabeza la organización.

Chiavenato (2009) afirma: “La misión incluye los objetivos esenciales del negocio. Es importante conocer la misión y sus objetivos, ya que si las personas no conocen la misión de la organización, estarán errantes sin saber cuál es el camino para su realización.”(p.65).

Según Vallejo (2015), todas las organizaciones deben cumplir una misión y esta debe ser clara y objetiva ya que es la filosofía organizacional donde se encuentran sus valores, creencias y responsabilidades en respuesta a las necesidades del mercado.(p.37)

Para Chiavenato (2009), el lema de la organización se retrata en la visión, ya que la visión es lo que se pretende hacer realidad en un futuro. Ésta representa el destino de la empresa. (p.70)

#### Modelos de planificación

La planificación se puede descomponer en modelos tácticos y operativos.

##### -Modelos Tácticos de planificación de RH

En este tipo de modelo de planificación se puede pretender que los gerentes sean administradores de recursos humanos y lidiar con las personas y con la praxis de recursos humanos, es decir, este modelo es más cualitativo que cuantitativo a diferencia de los modelos operativos. (Chiavenato, 2009).

##### -Modelos Operativos

Las organizaciones en su mayoría usan modelos operativos para planificar la administración de recursos humanos, estos modelos son simples y cuantitativos.(Chiavenato,2009).

- Modelos con base en la obtención estimada del producto o servicio En este modelo el personal es una variable que depende de la producción estimada del producto. (Chiavenato,2009).
- Modelo con base en el seguimiento de los puestos  
Es un modelo que aplican las empresas de gran tamaño, primero se elige el volumen de producción como factor estratégico, luego se establecen niveles en los factores estratégicos, después se determina los niveles para cada unidad y finalmente se proyectan los niveles futuros de la fuerza de trabajo. (Chiavenato,2009).
- Modelo de sustitución de los puestos clave  
También es llamado mapa de sustitución para planificación de empleados.  
Es para saber quien puede sustituir a quien ante cualquier eventualidad.

(Chiavenato,2009).

- Modelo con base en el flujo de personal

Es un modelo que ayuda a la organización a saber si necesita o no personal dependiendo del contexto y los cambios que se puedan suscitar dentro y fuera de la organización, para ello se hace un análisis interno y hacia afuera de la organización. Este modelo puede anticipar las consecuencias de contingencia como la política de promociones de la organización, aumento de rotación o dificultades de reclutamiento. (Chiavenato,2009, p.86).

- Modelo de planificación operativa integral

Según Chiavenato (2009), este modelo es incluyente y mas amplio en comparación con los anteriores.

#### d) Reclutamiento de personal

El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y el mercado de recursos humanos.(Chiavenato, 2009, p.106)

Para Vallejo (2015), el mercado es el contexto donde existen transacciones e intercambio entre comprador y vendedor.(p.47)

Alfaro (2012), refiere que el proceso de desarrollo de la organización y el proceso de desarrollo del personal que integra la empresa son objetivos de mucha importancia para una organización industrial. Si bien, para un mejor reclutamiento se debe hacer mas atractiva la organización hacia los candidatos que deseen ingresar o ser parte del organismo.

Es el proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos, de los cuales mas tarde se seleccionará a alguno que recibirá la oferta de empleo.(Alles,2007,p.101)

Según Vallejo (2015), existen dos tipos de reclutamientos: Primero Los internos, es donde las vacantes se llenan con colaboradores actuales, y

segundo los reclutamiento externos donde la empresa ofrece oportunidades para los candidatos externos.

e) Selección del personal

Vallejo (2015), afirma que la selección es el proceso de escoger un buen candidato para el puesto de trabajo.

La selección del personal también puede ser visto como un proceso de comparación. Chiavenato (2009), afirma: “La mejor manera de concebir la selección es representarla como una comparación entre dos variables: de un lado los requisitos del puesto a cubrir y , del otro, el perfil de características de los candidatos que se presenten para disputar el puesto. La primera variable es producto de la descripción y el análisis del puesto, en tanto que la segunda se obtiene de aplicar las técnicas de la selección ”(p.138). La selección de personal es una tarea que da solución a dos problemas, Alfaro (2012), menciona que en esencia los problemas básicos a los cuales se da solución son: la adecuación de la gente al puesto y el otro problema es la eficiencia de la gente al puesto.(p.81)

Tambien se puede mencionar que el proceso de selección consta de varias etapas o fases que los candidatos tienen que superar. Alfaro (2012), menciona que por lo general el departamento de personal tienen las siguientes etapas de selección:

- Recepción de solicitantes
- Entrevista preliminar
- Forma de solicitud
- Pruebas de empleo
- Entrevista

-Investigación de historia anterior

-Selección preliminar

-Selección final

-La última etapa es la colocación.(p.83)

f) Evaluación de desempeño

En nuestra vida y experiencias a diario el termino evaluación de desempeño es un tema común y corriente, este tema no es ajeno a las organizaciones para la evaluación en diferentes aspectos como finanzas, recursos humanos, ventas y operaciones. “La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de la actividades que desempeña, las metas y los resultados que deben alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo”(Chiavenato, 2009, p.).

Métodos Tradicionales de Evaluación de Desempeño

-Escalas Graficas

Chiavenato (2009), afirma del método: “Es una tabla donde se registran los factores de la evaluación. Este método evalúa el desempeño de las personas por medio de factores con previa definición. Los factores definen cualidades. Ahora, las líneas horizontales del formulario de doble asiento , representan los factores de la evaluación del desempeño y las líneas verticales representan los grados de variación de los mismos.”(p.253).

-Elección Forzosa

Este método elimina lo superficial de los aspectos del método anterior. Así mismo, este método es evaluado por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento. Los bloques

están compuestos por varias frases, de las cuales el evaluador escogerá las frases que mejor se apliquen al desempeño del trabajador.(Chiavenato, 2009, p.254)

#### -Investigación de Campo

Es te método es uno de los más completos para evaluar el desempeño del trabajador. El método se basa en cuatro etapas, primero la entrevista inicial, segundo entrevista d análisis, tercero la planificación dela medidas y por último el seguimiento posterior de los resultados.(Chiavenato, 2009, p.256)

#### -Incidentes Críticos

Es un método sencillo de aplicar y está basado en características extremas que representan desempeños sumamente positivos o negativos.Taylor al inicio del siglo 20 usaba una técnica de administración por excepciones, este método tiene cierto parecido, este método solo evalúa los puntos fuerte o débiles del trabajador. (Chiavenato, 2009, p.256)

#### -Lista de Verificación

También conocido como relación numérica check-list de factores de evaluación. En este método cada factor recibe una evaluación cuantitativa para que el evaluador analice las características principales del trabajo. Es una simplificación del método escalas gráficas.(Chiavenato, 2009, p.256)

#### g) Remuneración y programa de incentivos

Cada trabajador tiene interés de invertir su tiempo y esfuerzo siempre en cuando haya una retribución conveniente y favorable para el. A las organizaciones le interesa mucho invertir en recompensas ya que ayudan a aceleran el logro de objetivos. La remuneración total puede tener tres componentes: La remuneración básica, es el principal componente donde al

trabajador se le paga de manera regular algo fijo, Los incentivos son el segundo componente y son programadas para dar recompensas a los colaboradores con un buen desempeño ,y por ultimo Las prestaciones son el tercer componente y son llamadas remuneración indirecta.(Chiavenato, 2009, p.283-284)

El programa de incentivos son una herramienta para poder recompensar de una manera justa por los logros alcanzados del trabajador. Vallejo (2015), afirma: “No basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización; es justo y necesario incentivarlas continuamente para que den mejor esfuerzo y alcancen resultados desafiantes para el futuro de la organización.”(p.87)

#### h) Capacitación

Chiavenato(2009), afirma: “Es un medio para mejorar el desempeño del trabajo y sea visto en un mayor productividad de la organización. La persona , por medio de la capacitación y del desarrollo asimila la información, aprende habilidades y desarrolla comportamientos diferentes elaborando conceptos abstractos.”

Proceso de capacitación

-El diagnostico.- Inventario de necesidades.

-El diseño.- Preparar programa de capacitación.

-La implementación.- Ejecutar el programa.

-La evaluación.- Revisar resultados.

#### i) Relaciones con los empleados

Se debe realizar actividades para generar relaciones con los trabajadores y crear confianza, consideración y respeto. Todo esto para eliminar las barreras que inhiben la participación de los trabajadores, esta barreras

derivan de factores personales y organizacionales.(Chiavenato, 2009, p.447) De acuerdo con Milkovich y Boudreau, los gerentes al diseñar un programa de relaciones con los empleados toman decisiones importantes para incluir la Comunicación, la Cooperación, Protección, Ayuda y la Disciplina-

Conflicto.(Chiavenato, 2009)

-Comunicaciones.- Esta debe ser de doble vía.

-Cooperación.- Se debe compartir las decisiones para tener cooperación y compromiso.

-Protección.- Se debe brindar protección empezando desde el lugar de trabajo.

-Ayuda.- Los trabajadores deben sentir que la organización sostiene y apoya sus expectativas y necesidades.

-Disciplina y conflicto.- Tener reglas y métodos de solución para posibles conflictos.

#### j) Higiene, seguridad y calidad

-Higiene Laboral

Vallejo (2015), afirma: “La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador.”(p.110)

-Seguridad en el trabajo

Según Vallejo (2015), menciona que la seguridad incluye tres áreas:

- La prevención de accidentes
- La prevención de incendios
- La prevención de robos.

Para estas tres áreas en la cuales a que prevenir se deben elaborar informes de medidas tomadas, implementar indicadores estadísticos de accidentes y formular reglas.(Vallejo, 2015, p.)

-Calidad de vida en el trabajo

Vallejo (2015), afirma: “Las empresas y organizaciones para satisfacer a los clientes externos, primero deben satisfacer a sus colaboradores internos. La calidad de vida en el trabajo representa como la organización es capaz de satisfacer las necesidades personales de los colaboradores para el incremento de la productividad”(p.115)

### **Micro y pequeña empresa**

#### **A. Concepto de micro y pequeña empresa**

Según Ramírez (2012) los especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, le valor de la producción o el de los activos para definirla. Otros toman como referencia el criterio económico – tecnológico (pequeña empresa precaria de subsistencia, pequeña empresa productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción. Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de las micro y pequeñas empresas. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para

calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la pequeña empresa.

### B. Característica de las mypes

Según SUNAT (2019) las mypes deben reunir las siguientes características:

Pequeñas empresas	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores.
Ventas Anuales	Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT).
Microempresas	
Numero de trabajadores	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores.
Venta anuales	Hasta el monto máximo de 150 UIT Unidad Impositiva Tributaria UIT

Una UIT 2018 es equivalente a 4,150 soles .Base Legal D.S. N° 380-2017-EF

### C. Clasificación de las mypes

Escalante (2019) menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	VENTAS ANUALES	TRABAJADORES
-------	----------------	--------------

Microempresa	Hasta 150 UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limites
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Incubadora mi empresa propia, Lima 2019

TIPO	Micro y Pequeña Empresas		PEA ocupada en ellas	
	Miles	%	Miles	%
Formales	648	25.7	1,026	14.2
Informales	1,870	74.3	6,200	85.4
Total	2,580	100	7,226	100

Fuente: [www.mypeperu.gob.pe/fines/final\\_creecer.pdf](http://www.mypeperu.gob.pe/fines/final_creecer.pdf)

#### D. Venta de carnes, embutidos y carnes preparadas

El sector frigorífico está relacionado con la producción de ganado y el proceso de industrialización a cargo de la actividad frigorífica, esta contribuye al PBI, ser proveedor de uno de los alimentos esenciales en la dieta de millones de personas.

En el sector primario realizan la mejora genética, producción de toros y vacunos y el engorde tradicional intensivo.

El sector secundario es donde se inicia la actividad frigorífica, es el proceso de conservación, la faenación abarca desde el sacrificio del animal hasta el despostado en distintos cortes, separando vísceras, cuero y subproductos,

obteniendo alrededor de 40 categorías aproximadamente en subproductos.

La conservación es el tratamiento de poner en frío el producto.

El sector terciario es el sector comercial donde se realiza la cadena de distribución, comercialización y también exportación.

La producción de carnes de vacunos es favorable en subsidios que otorgan políticas agrícolas comunes.

#### Principales productores y exportadores de carne vacuna:

PAIS	PRODUCCION	EXPORTACION
EEUU	12000 miles de ton.	1120 miles de ton.
BRASIL	7300 miles de ton.	890 miles de ton.
CHINA	5600 miles de ton.	-
ARGENTINA	2511 miles de ton.	360 miles de ton.
MEXICO	1900 miles de ton.	-

Fuente: FAOSTAT/WTO statistics 2003/IICA

#### PERÚ PAIS GASTRONOMICO

Si bien se sabe que Perú es una nación que se caracteriza por tener variedad de comidas, la gastronomía es una fiesta, las carnes tienen un papel

(Toneladas)							
Embutidos y carnes preparadas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 P /
Hot Dog	22 235	23 141	23 060	24 314	24 963	24 453	26 957
Jamonada	10 980	11 232	11 505	12 215	11 739	11 442	11 611
Jamón	5 382	6 018	6 382	6 918	7 266	7 397	6 896
Mortadela	1 937	2 094	2 112	2 038	1 948	1 617	2 647
Chorizo	4 515	5 152	5 315	5 945	6 149	6 420	6 229
Pastel de carne	115	116	109	108	102	101	60
Queso de chanco	84	89	67	65	54	66	45
Carne ahumada	1 644	1 725	1 747	1 869	1 651	1 752	1 737
Paté	407	415	501	571	638	567	556
Chicharrón de prensa	911	882	879	966	900	995	807

Fuente: Ministerio de Agricultura .Venta de embutidos y carnes , evaluación y análisis de producción.2010-2017

fundamental en las celebraciones gastronómicas. Es decir, la mayoría de platos tiene como actor principal alguna variedad o tipo de carne.

Según el Diario Gestión, La producción de carne de vacuno es liderada por Lima, luego le sigue Arequipa y Cuzco con 18705 y 12078 toneladas al año. Sin embargo, la mayor compra de carne de vacuno no se encuentra en Lima, la región donde compran más carne es Arequipa. Ahora mencionar que, según Gestión, la producción de embutidos está centrada en Lima.

### 2.3. Marco Conceptual

- a. **Requisitos.- Según ISO 9000**, es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Normas ISO 9000 y calidad, 2007)
- b. **MYPE.-** La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa). (SUNAT, 2019)
- c. **Ciencia.-** Conjunto sistemático de conocimientos sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico. (Valderrama, 2002)
- d. **Investigación.-** Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2014, p. 4)
- e. **Necesidades.-** Las necesidades son estados de una privación experimentada. (Kotler, 1998, p. 4)
- f. **Deseos.-** La forma que adoptan las necesidades humanas a medida que son modeladas por la cultura. (Kotler, 1998, p. 5)
- g. **Demandas.-** Los deseos humanos que están respaldados por el poder

adquisitivo. (Kotler,1998 ,p. 5)

**h. Sector.-**Según la Real Academia española (RAE) es la cada una de las partes de una colectividad, grupo o conjunto que tiene caracteres peculiares y diferenciados. Además, es el conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.

**i. Sector Servicio.-**Según Serrano (2011) el sector servicio es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados. Incluye actividades tan variables como la educación, el comercio. Dicho sector es el que mas volúmenes de puestos de trabajo crea. Se puede decir que en vías de desarrollo es un sector que está empezando a tomar relevancia económicamente.

**j. Rubro.-**Según la Real Academia española (RAE) , rubro es un término que proviene del latín rubrus. En Latinoamérica rubro es un título o categoría que permite

reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características.(definición.de , 2019)

**k. Administración estratégica.-** Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten a una empresa alcanzar sus objetivos.(Fred & Forest ,2017, p. 5)

**l. Valor.** La valuación que hace el consumidor de la capacidad general del producto para satisfacer sus necesidades.(Kotler,1998 ,p. 8)

**m. Planeación estratégica.-** Es básicamente el plan de juego de la empresa, el plan estratégico no admite la posibilidad de error, sobre todo en empresas con márgenes de utilidad muy pequeño. (Fred & Forest, 2017, p. 9)

- n. **Capital.-** Es la cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad en las personas, es su grado de formación y capacidad.(Vallejo, 2015, p. 29)
- o. **Producto.** Cualquier cosa que se pueda ofrecer al mercado para atraer la atención, para empleo y su consumo.(Kotler,1998, p. 7)
- p. **Producción.-** El concepto de producción afirma que los consumidores favorecerán los productos disponibles y que se pueden dar el lujo de comprar.  
.(Kotler,1998 ,p. 18)
- q. **Humano.-** Relativo al hombre o propio de el.( Vallejo, 2015, p. 29)
- r. **Capital Humano.-** Es el conocimiento practico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo.( Vallejo, 2015, p. 29)
- s. **Ventas.-** La idea de que los consumidores no comprarán los productos suficientes de la organización, a menos que esta emprenda un esfuerzo de venta y promoción en gran escala. (Kotler,1998 ,p. 19)
- t. **Gestion.-** Efectuar acciones para el logro de objetivos.( Vallejo, 2015, p. 29)
- u. **Gestion por competencias.-** Es impulsar a la excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas.Garantiza el desarrollo del máximo ptecnial de las personas.( Vallejo, 2015, p. 29)
- v. **Control de calidad.-** Son programadas diseñados para mejorar constantemente la calidad de los productos, servicios y procesos de mercadotecnia. (Kotler, 1998 , p. 9).
- w. **Competencias.-** Cualidad que hace que la persona sea apta para un fin.

Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo.( Vallejo, 2015, p. 29)

x. **Talento humano.-** Es un tipo de persona especial, esta persona debe tener cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren.( Vallejo, 2015, p. 30)

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

##### TIPO DE INVESTIGACION

Cuantitativo

Se realizó un tipo de investigación de enfoque cuantitativo, porque el procesamiento y análisis de datos fue con uso de la matemática y la estadística.

Según Hernández (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El análisis de datos cuantitativos se trabaja con números, se analiza estadística o financieramente y se obtiene, como resultado, tablas y gráficas numéricas. (Vara, 2015, p.448)

##### NIVEL DE INVESTIGACION

El nivel de la investigación ha sido descriptivo, porque se describió las características más importantes de las variables.

Descriptivo:

Según Hernández (2014) el estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

La investigación descriptiva tiene como objetivo determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. (Avila, 2001, p. 40)

##### DISEÑO DE INVESTIGACION

El diseño de investigación fue no experimental y transversal.

No experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin hacer modificaciones. Así mismo, Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un final. El diagrama fue el siguiente:

M-----● O

Dada una muestra se realizó una observación.

No experimental

La investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152)

Los diseños de no experimentales se clasifican en trasversal y longitudinal.  
(Hernández et al, 2014, p.154)

Transversal

La investigación transversal o transaccional recolecta información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al., 2014, p.154)

### **3.2 Universo y muestra**

El universo donde se estudió y analizó fueron todas la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos del departamento de Lima, Perú.

## Población

La población estuvo conformada por 16 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, provincia de Huara, departamento de Lima, 2018

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.(Vara, 2015, p. 261)

## Muestra

La muestra se conformó por el 100% de la población, es decir por las 16 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, provincia de Huara, departamento de Lima, 2018

La muestra, es un sub grupo de la población, es una subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.(Hernández et al., 2014, p. 175)

### 3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
de  Gestión Calidad	Trilogía de la Calidad pretende diferenciar la gestión de la calidad en tres fases (planificación, control y mejora), todas ellas se deben integrar dentro de la estructura de la organización, (Juran y Blanton, 2001)	Planificación de calidad	Desarrollar los productos y los procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes	Objetivos	Likert
				Estrategias	
		Control de calidad	Es un bucle de retroalimentación utilizado por el personal operativo, comprende la evaluación y comparación de resultados	Seguimiento	
				Evaluación	
		Mejora de calidad	Tiene como objetivo principal conseguir unos resultados significativamente superiores a los alcanzados en el pasado	Innovación permanente	
				Aplicación de nuevas estrategias	
La selección del personal también puede ser visto como un proceso de comparación. La mejor manera de concebir la selección es representarla como una comparación entre dos variables:	Planificación estratégica de recursos humanos	Las organizaciones planifican y existen para cumplir dentro del plan su misión y su visión.	Diagnostico de personal		
			Estrategia		
		Es el proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos , de los	Reclutamiento interno		

Selección personal	de un lado los requisitos del puesto a cubrir y , del otro, el perfil de características de los candidatos que se presenten para disputar el puesto(Chiavenato, 2009)	Reclutamiento personal	de cuales mas tarde se seleccionará a alguno que recibirá la oferta de empleo.	Reclutamiento externo	Likert
		Evaluación del nuevo personal	Consta de una serie entrevistas y evaluaciones con el propósito de profundizar y medir el desempeño académico, capacidad de conocimiento y si sus valores son congruentes con la cultura de la organización	Evaluación conocimiento	
				Evaluación psicológica	
		Incorporación del nuevo personal	Es el proceso formal para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo.	Inducción	
				Contrato	

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica que se usó en el trabajo de investigación ha sido la encuesta.

La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directa, aplicable a cualquier tipo de persona en su propio medio solicitándole una opinión, una preferencia, una actitud sobre un asunto determinado.(Novoa, 2004, p. 109)

#### **Instrumento:**

Así mismo, el instrumento que se usó en la presente investigación fue el cuestionario.

El instrumento de investigación cumple un rol importante en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad.(Novoa, 2004,p. 110)

### **4.5 Plan de análisis**

En el proceso de análisis de datos e información se utilizó las herramientas estadísticas. Así mismo, se usó el programa SPSS para clasificar y ordenar la

data. Se presentó en forma de gráficos y tablas de resumen para una mejor interpretación de resultados.

Se analizó la validez y la fiabilidad.

La fiabilidad se relaciona con la precisión, es el grado de aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. La fiabilidad

53

de un instrumento se valora a través de la consistencia y estabilidad.(Vara, 2015, p. 394)

Por otro lado, el análisis de validez es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va hacer del instrumento. La validez del contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema.(Vara, 2015, p. 402-403).



### 3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variabes	Población y Muestra	Metodología	Técnicas instrumentos
¿Cuáles son las mejoras en la selección de personal como factor relevante en la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho, 2018?	<p>General:</p> <p>Proponer las mejoras en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho,2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes de la selección de personal para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho 2018</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Selección del personal</p>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por 16 Micro y pequeñas empresas del Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima</p> <p>Muestra n= 16</p> <p>El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña.</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación será de enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de investigación será descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño será no experimental, transaccional o transversal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

	<p>Describir los factores relevantes de selección del personal para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho,2018.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de los factores relevantes de la selección del personal para la mejora de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Frigoríficos, del Distrito de Huacho,2018.</p>				
--	---	--	--	--	--

### **3.7 Principios éticos**

El principio de confidencialidad: Este principio cuida la dignidad del investigado o los datos de las empresas investigadas a fin de que se cumpla con lo planteado en su reglamento.

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el proceso de la investigación se consideran algunos principios que administran la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, mencionaré los principios de ética.

- **Protección a las personas.**- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.**- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del

investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación
- Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### IV. Resultados

##### 4.1 Resultados

##### Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1. Edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 18 a 30 años	4	25	25
de 31 a 50 años	11	69	94
de 51 a mas	1	6	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

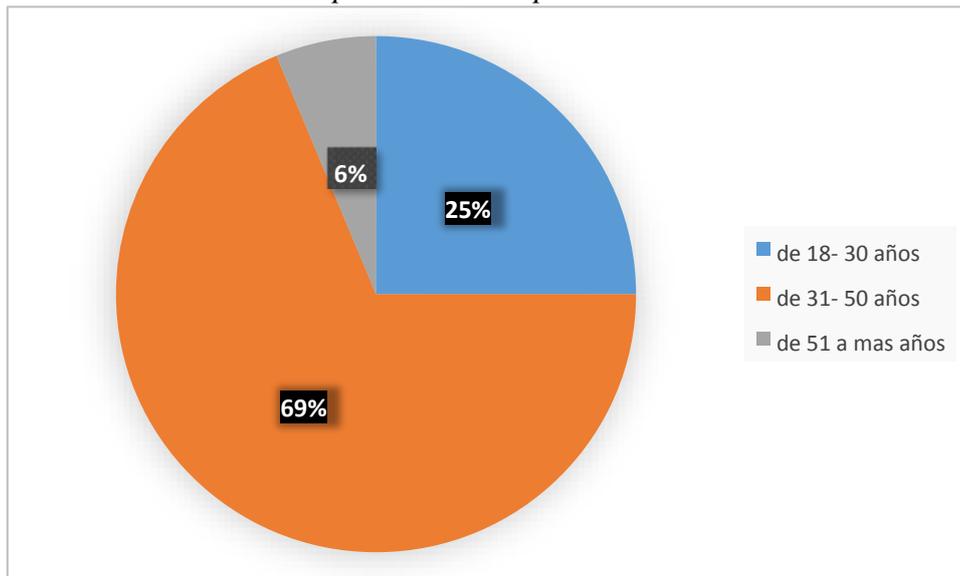


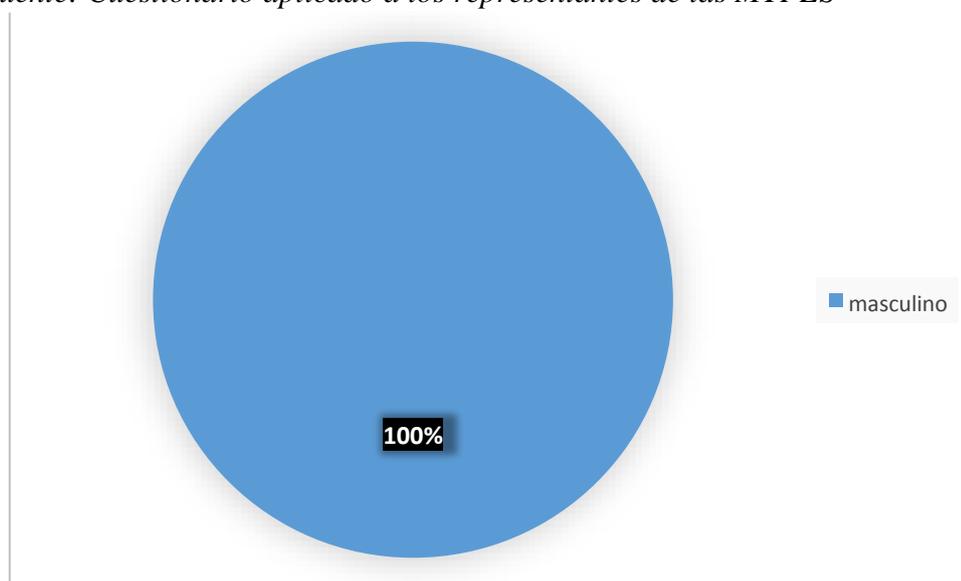
Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES

Interpretación: Del total de los representantes de la micro y pequeñas empresas, se determinó que el 69 % se encuentran en un rango de edad de 31 a 50 años.

*Tabla 2. Genero de los representantes de los MYPES*

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	0	0	0
Masculino	16	100	100,0
Total	16	100,0	

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES*



*Figura 2. Genero de los representantes de las MYPES*

**Interpretación.** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 100% son masculinos.

Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	0	0	0
primaria	0	0	0
secundaria	6	37	37
superior no universitaria	3	19	56
superior universitaria	7	44	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

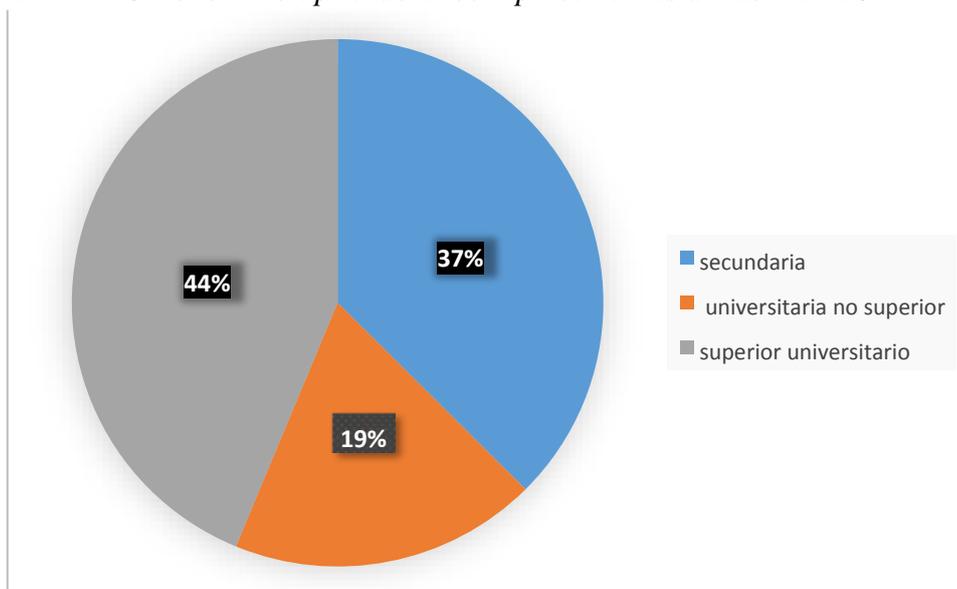


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES

**Interpretación.** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 44% tienen grado de instrucción Universitario.

Tabla 4. Cargo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	13	81	81
Administrador	3	19	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

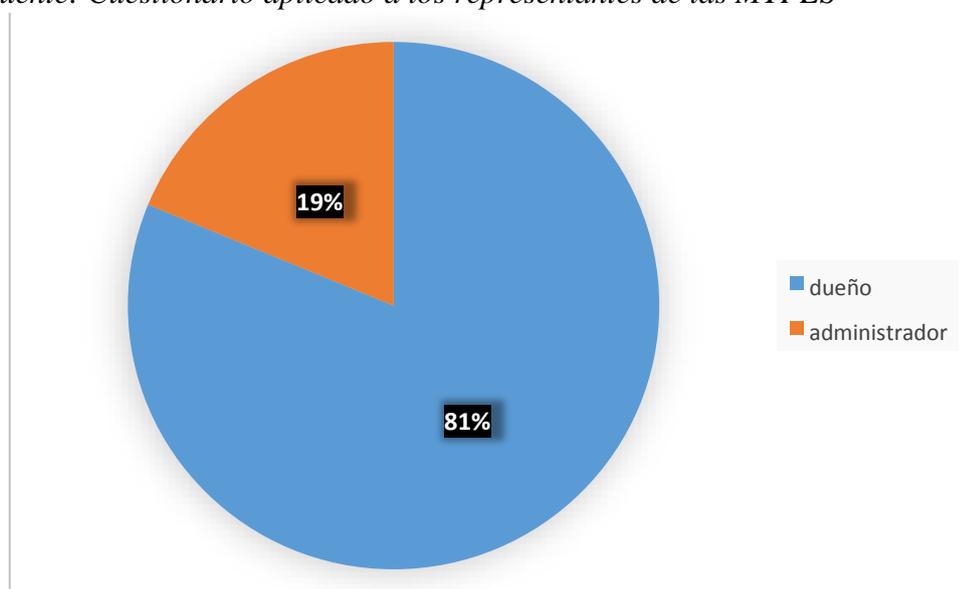


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES

**Interpretación** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 81% son dueños.

Tabla 5. Tiempo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	8	50	50
de 4 a 6 años	8	50	100
de 7 a mas años	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

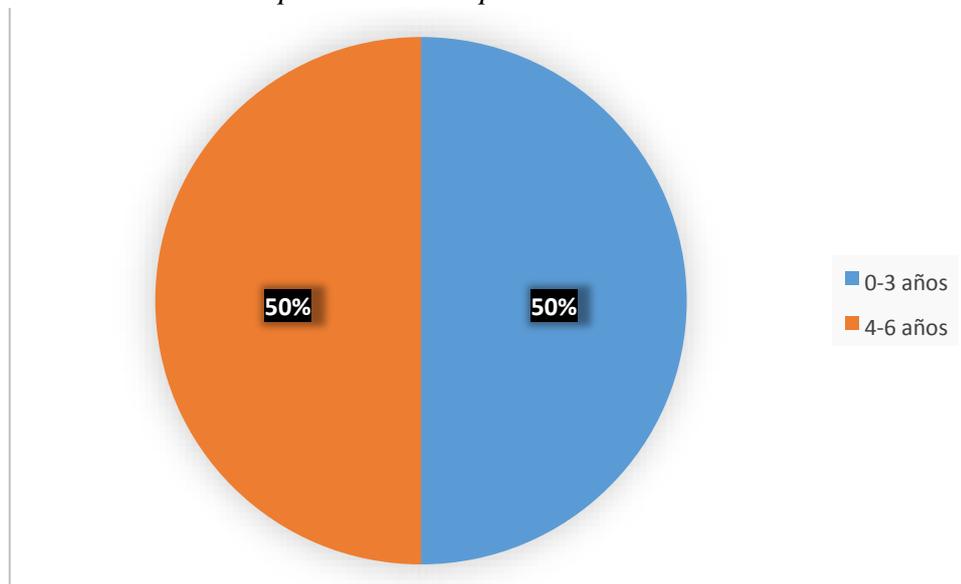


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes de las MYPES

**Interpretación.** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 50% están desempeñándose entre 4 y 6 años.

### Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	9	56	56
de 4 a 6 años	7	44	100
de 7 a más años	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

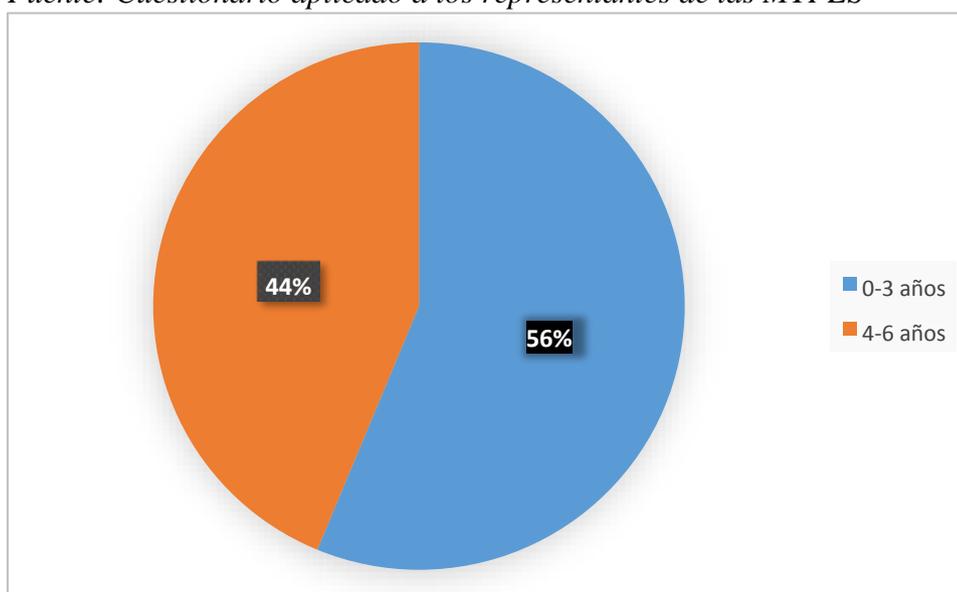


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las MYPES

**Interpretación.** Del total de mypes encuestadas se determinó que el 56% tiene permanencia más de 0 a 3 años.

Tabla 7. Número de trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 trabajador	8	50	50
de 6 a 10 trabajadores	8	50	100
de 11 a más trabajadores	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

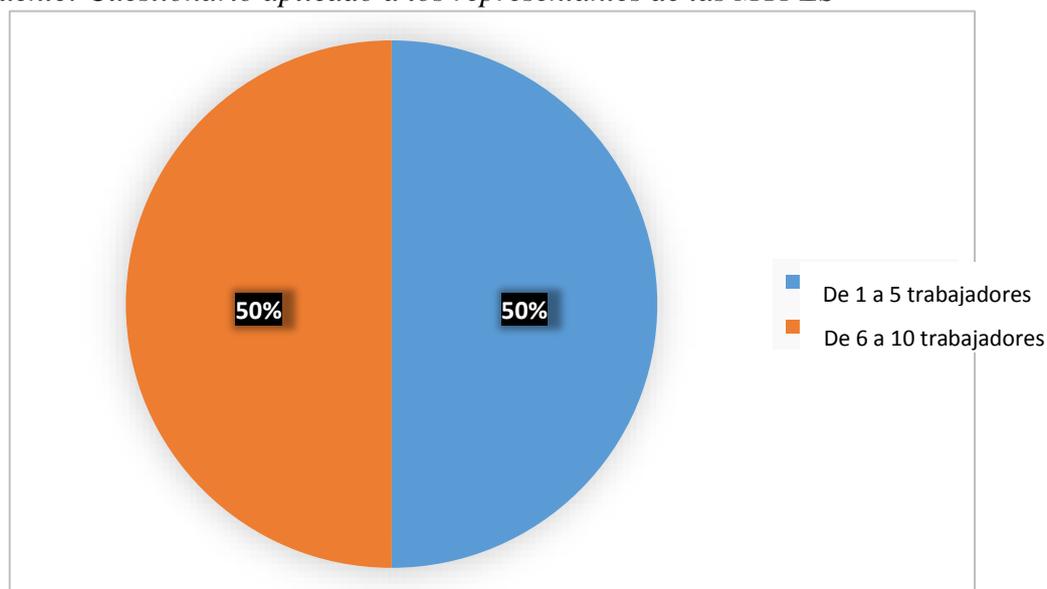


Figura 7. Número de los trabajadores de las MYPES

**Interpretación.** Del total de los encuestados se determinó que el 50% de las mypes de dicho rubro tienen un solo trabajador.

Tabla 8. Las personas que trabajan en su empresa

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
familiares	3	19	19
personas no familiares	13	81	100
familiares y personas no familiares	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

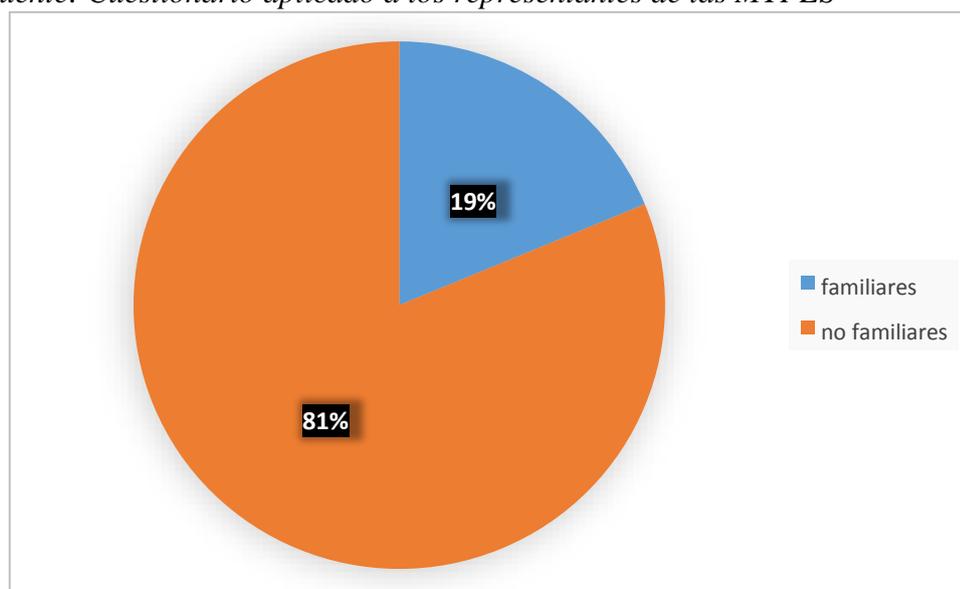


Figura 8. Personas que trabajan en las mypes

**Interpretación.** Del total de los encuestados se determinó que el 81% de las mypes tiene como trabajadores personas no familiares.

Tabla 9. Objetivo de creación.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
generar ganancia	13	81	81
Subsistencia	3	19	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

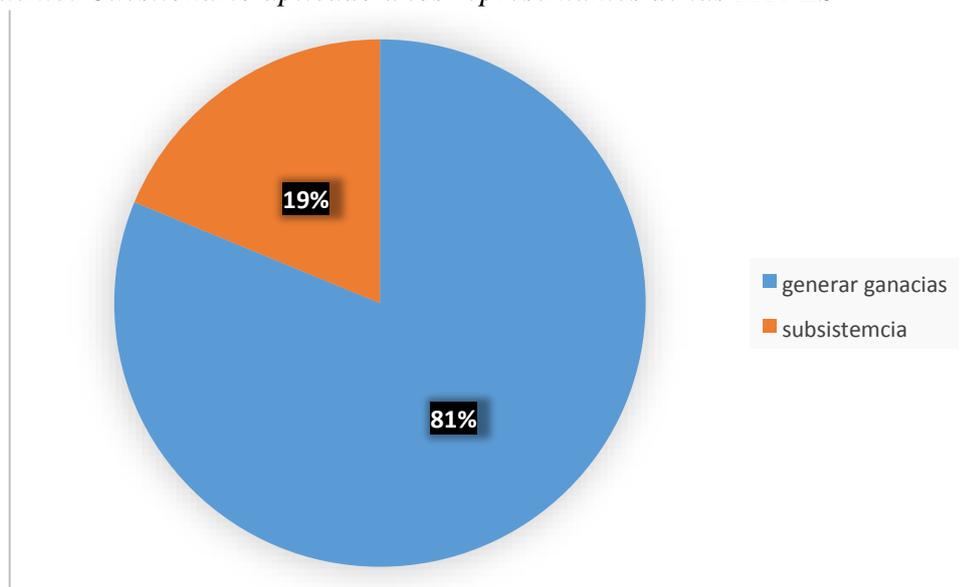


Figura 9. Objetivo de creación

**Interpretación.** Del total de los encuestados se determinó que el 81% de las mypes fueron creados con el objetivo de generar ganancia.

Tabla 10. Tipo de constitución de la empresa.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	1	6	6
EIRL	13	81	87
SRL	2	13	100
SAC	0	0	100
SA	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

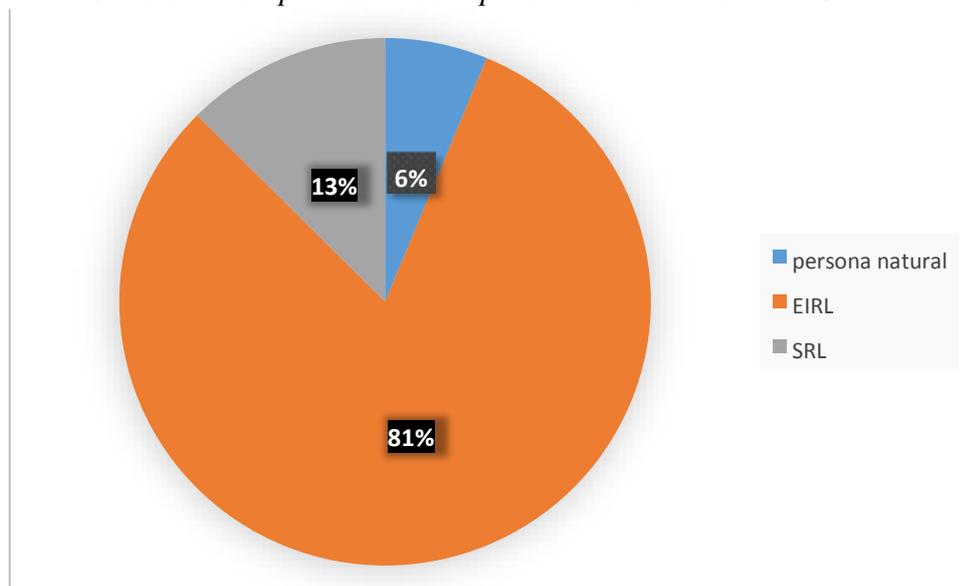


Figura 10. Tipo de constitución de la empresa

**Interpretación** Del total de los encuestados se determinó que el 81% de las mypes son de tipo EIRL

## Gestión de Calidad

### DI Planificación de calidad

Tabla 11. Se determina objetivos de acuerdo al mercado

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	19	19
Casi siempre	9	56	75
Siempre	4	25	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

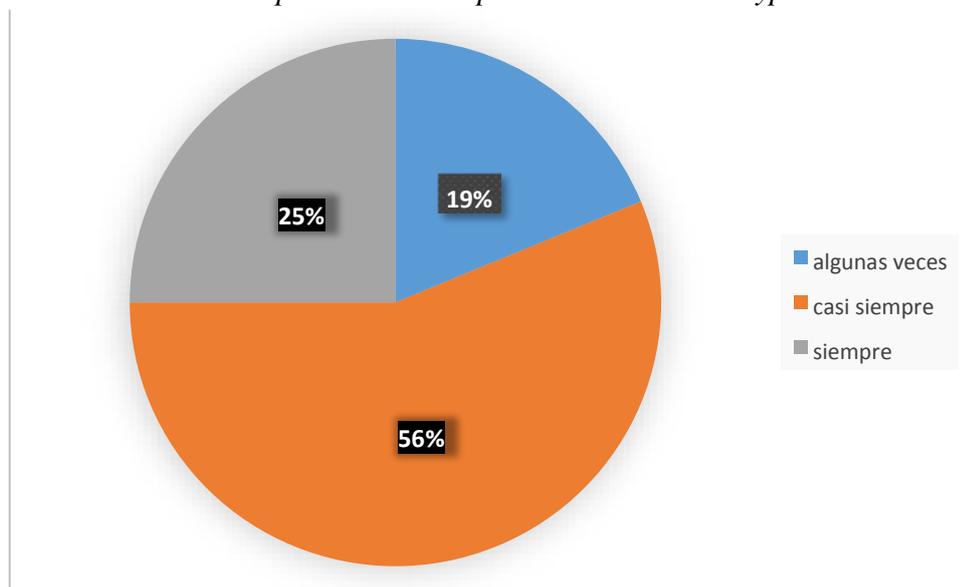


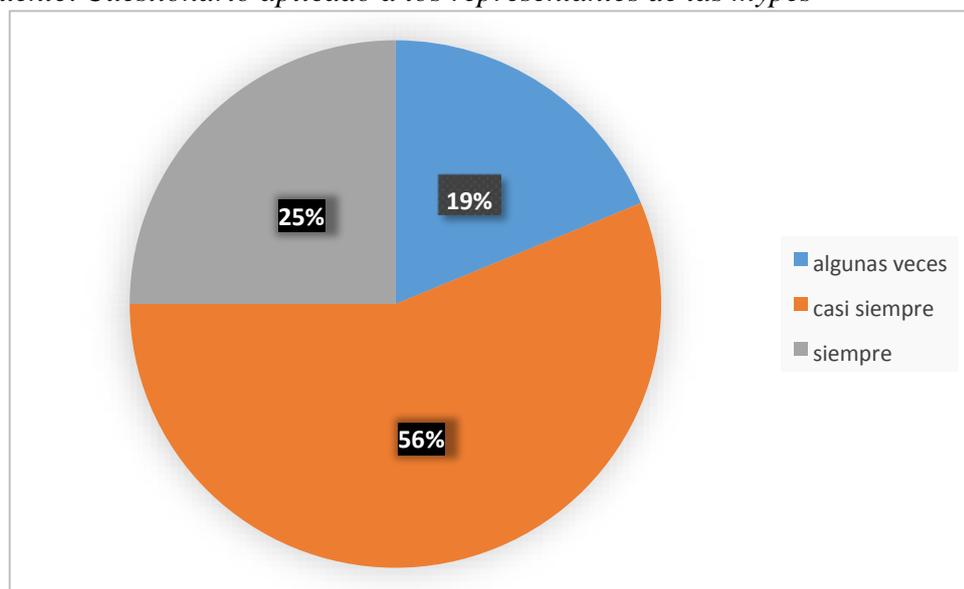
Figura 11. Se determina objetivos de acuerdo al mercado.

**Interpretación.** Del total de mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 56% manifiestan que casi siempre determinan objetivos de acuerdo al mercado

*Tabla 12.* Establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	3	19	19
casi siempre	9	56	75
siempre	4	25	100,0
Total	16	100,0	

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes



*Figura 12.* Establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

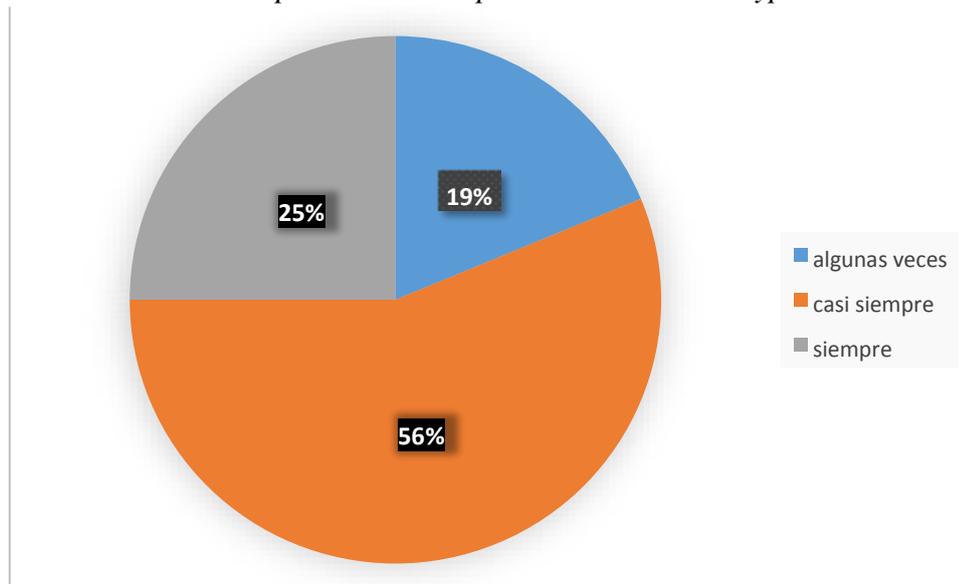
**Interpretación.** Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que solo un 25 % manifiestan que siempre establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

## D2 Control de calidad

*Tabla 13.* Realiza seguimiento a los procesos

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	19	19
Casi siempre	9	56	75
Siempre	4	25	100,0
Total	16	100,0	

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes



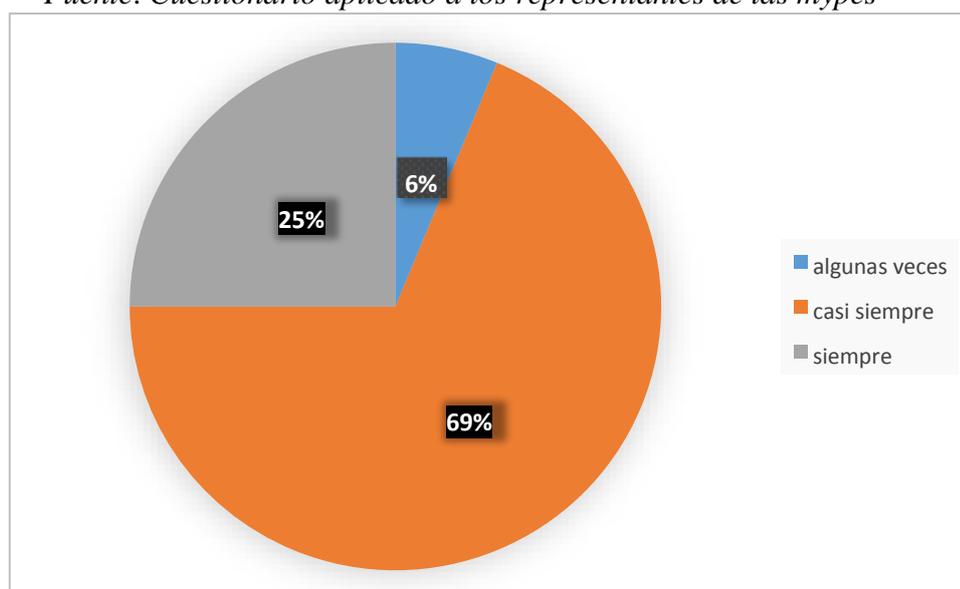
*Figura 13.* Realiza seguimiento a los procesos

**Interpretación.** Del total de mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 56% manifiestan que casi siempre realizan seguimiento a los procesos del servicio integral de la empresa.

*Tabla 14.* La empresa evalúa resultados periódicamente.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	1	6	6
casi siempre	11	69	75
siempre	4	25	100,0
Total	16	100,0	

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes



*Figura 14.* Evaluación de resultados periódicamente

**Interpretación.** Del total de empresas del rubro en estudio se determinó que un 6% manifiestan que algunas veces realizan la evaluación periódica.

### D3 Mejora de Calidad

*Tabla 15.* La empresa aplica una cultura de innovacion integral

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13	13
Casi siempre algunas veces	10	62	75
pocas veces	4	25	100
	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

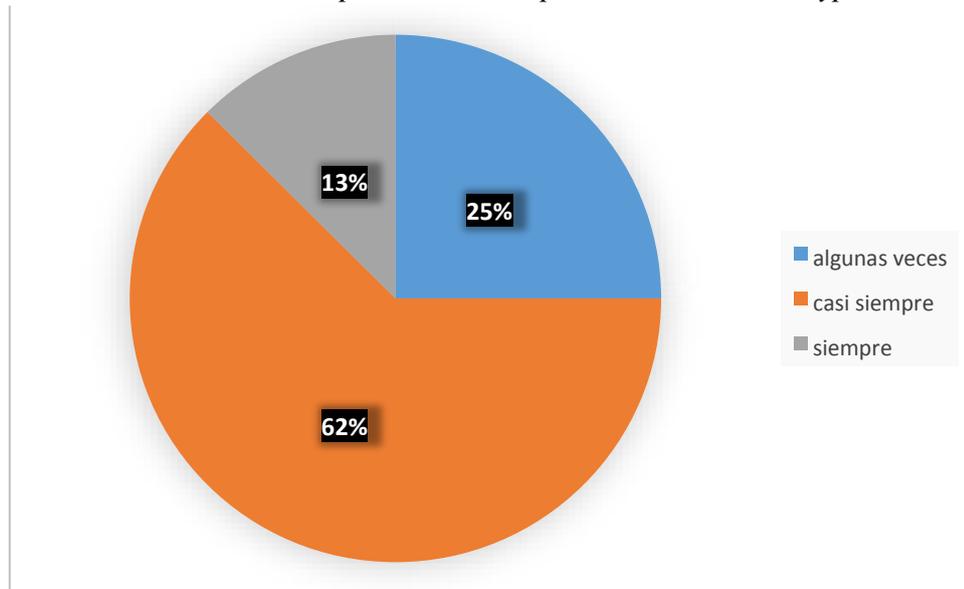


Figura 15. La empresa aplica una cultura de innovacion integral

**Interpretación.** Del total de empresas encuestados del rubro en estudio se determinó que un 62% manifiestan que casi siempre aplica una cultura de innovación integral.

Tabla 16. La empresa aplica nuevas estrategias

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	7	44	44
casi siempre	6	37	81
algunas veces	3	19	100
pocas veces	0	0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

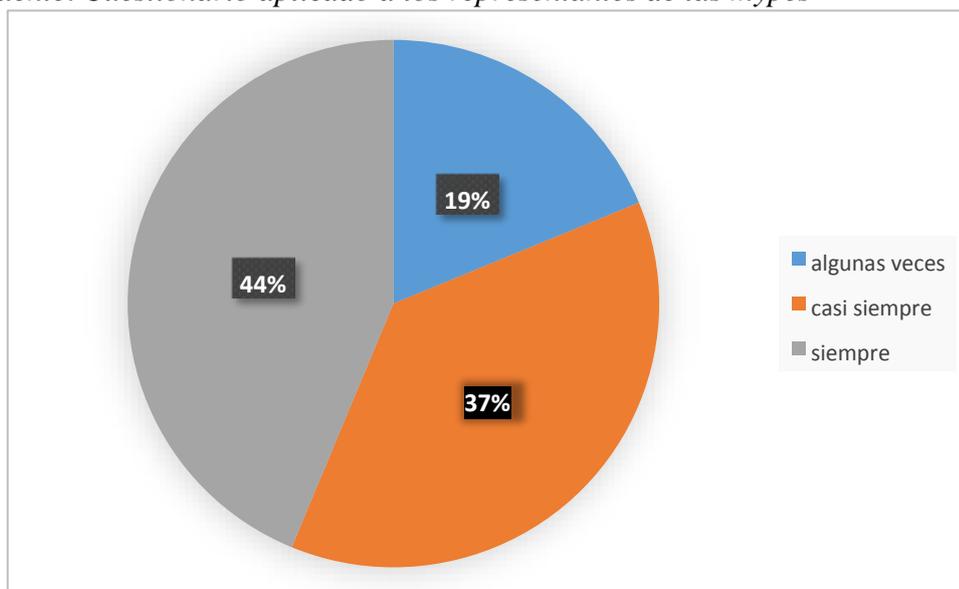


Figura 16. La empresa aplica de nuevas estrategias

**Interpretación.** Del total de empresas encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 44% manifiestan que siempre aplican nuevas estrategias.

### Gestión del talento D1 Planificación estratégica de recursos humanos

*Tabla 17. La empresa realiza un diagnostico de necesidades de personal*

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	6	6
casi siempre	10	63	69
algunas veces	5	31	100
Pocas veces	0	0	100,0

Total 16 100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

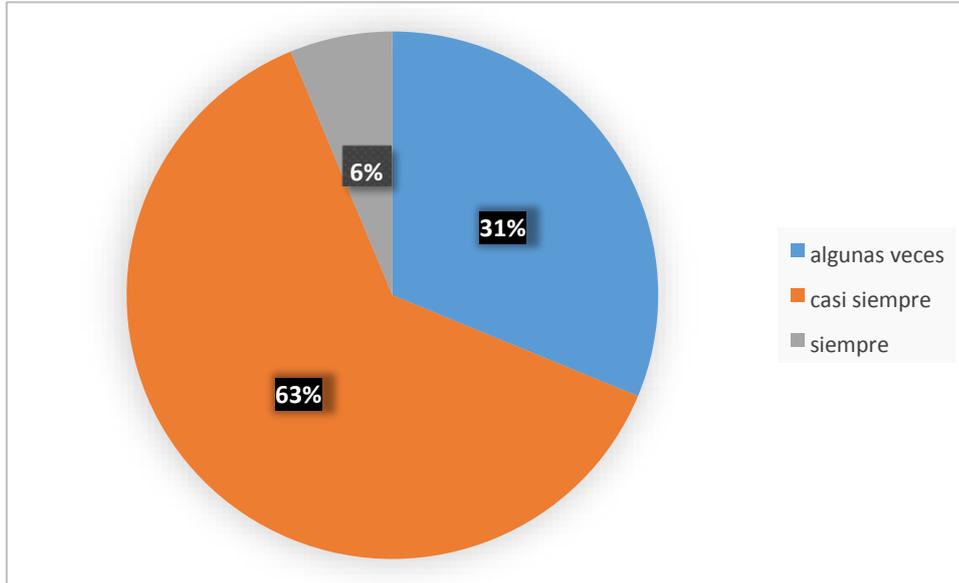


Figura 17. La empresa realiza un diagnostico de necesidades de personal

**Interpretación.** Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 63% manifiestan que casi siempre realiza un diagnostico de necesidades de personal

Tabla 18. La empresa dispone de una estrategia metodológica para la selección del personal.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	4	25	25
Casi siempre	9	56	81
Algunas veces	3	19	100,0

Total 16 100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

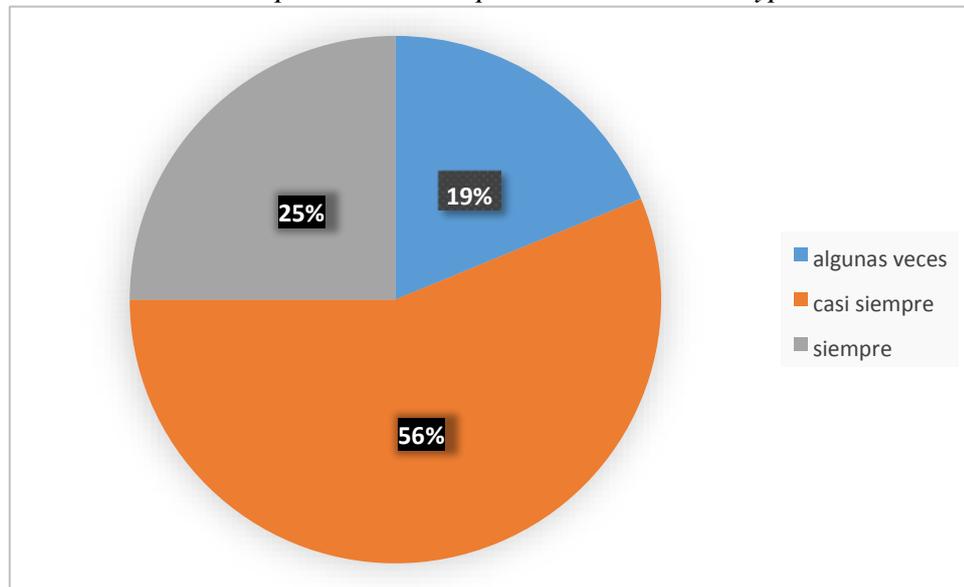


Figura 18. La empresa dispone de una estrategia metodológica para la selección del personal.

**Interpretación.** Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 56% manifiestan que casi siempre dispone de una estrategia metodológica para la selección del personal.

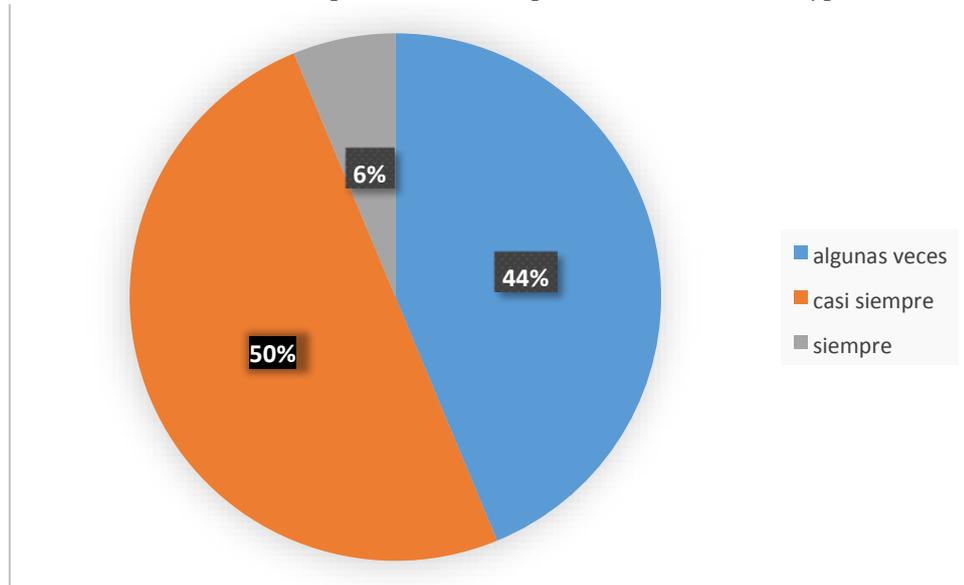
## D2 Reclutamiento de personal

Tabla 19. La empresa realiza reclutamiento interno

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	1	6	6
casi siempre	8	50	56
muy pocas veces	7	44	100,0

Total 16 100,0

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes*



*Figura 19.* La empresa realiza reclutamiento interno

**Interpretación.** Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 50% manifiestan que casi siempre realiza reclutamiento interno.

a empresa

Tabla 20. L convoca al público en general para el puesto de trabajo

Dato	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	6	6
casi siempre	10	63	69
algunas veces	5	31	100,0
veces total	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

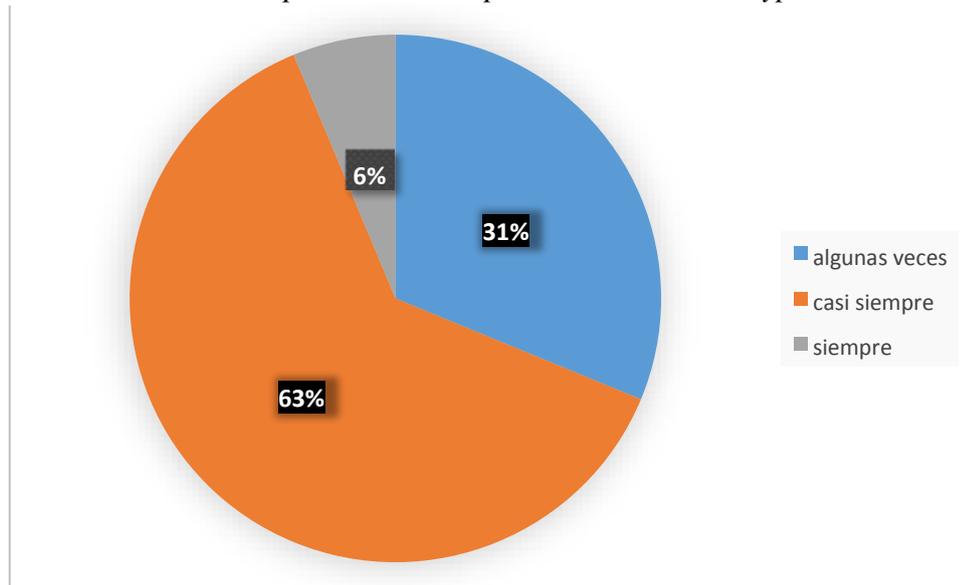


Figura 20. La empresa convoca al público en general para el puesto de trabajo

**Interpretación.** Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 63% manifiestan que casi siempre se convoca al público en general para el puesto de trabajo

### D3 Evaluación del nuevo personal

Tabla 21. La empresa realiza evaluación de conocimiento al postulante

Datos	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Casi siempre	5	31	31
Casi siempre	5	31	62
Algunas veces	6	38	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

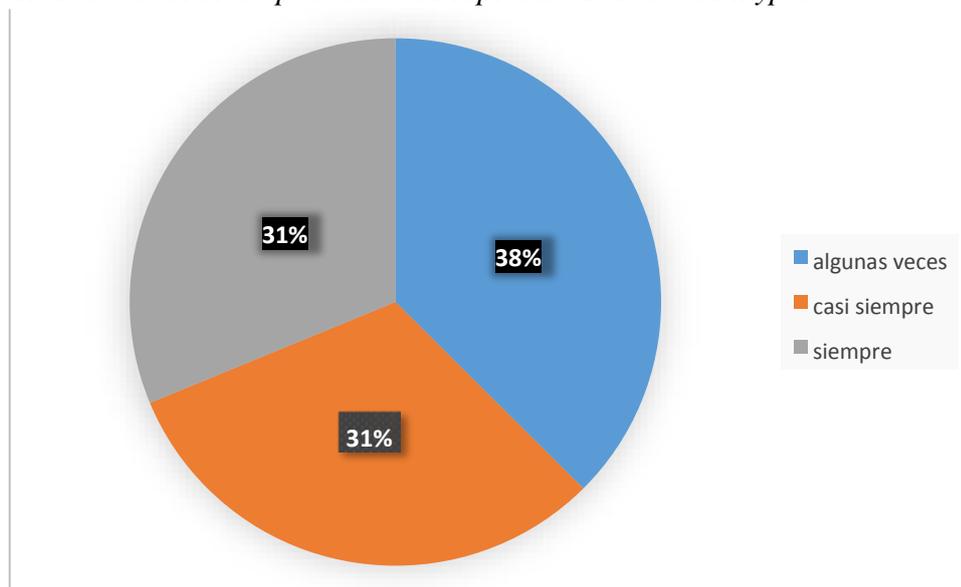


Figura 21. La empresa realiza evaluación de conocimiento al postulante

**Interpretación.** Del total de los encuestados del rubro en estudio se determinó que un 38 % algunas veces realiza evaluación de conocimiento al postulante.

a empresa

Tabla 22. L realiza evaluación de aptitud psicológica al postulante

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	19	19
Casi siempre	8	50	69
algunas veces	5	31	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

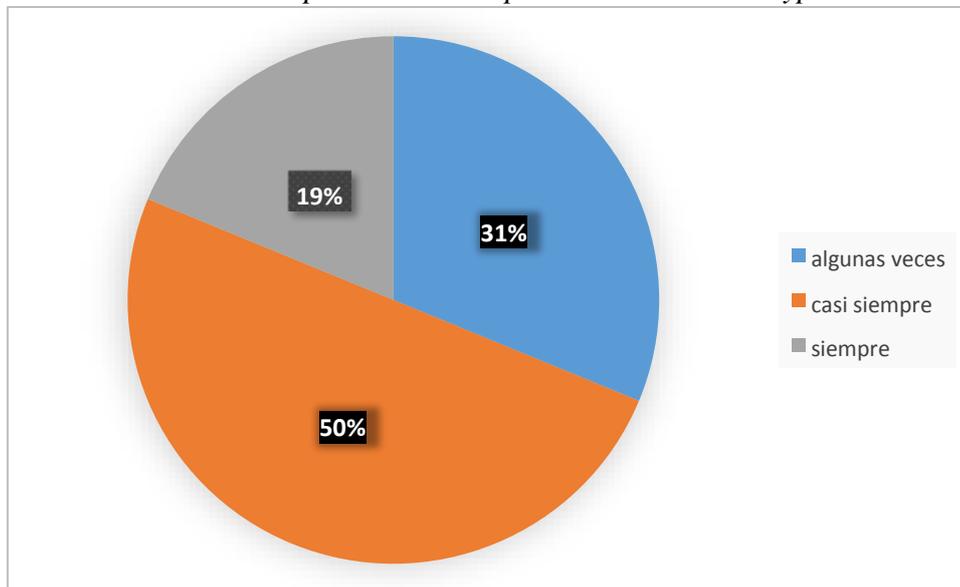


Figura 22. La empresa realiza evaluación de aptitud psicológica al postulante

**Interpretación.** Del total de los trabajadores encuestados del rubro en estudio se determinó que solo el 19% manifiesta que siempre se realiza evaluación de aptitud psicológica al postulante.

#### D4 Incorporación del nuevo personal

Tabla 23. La empresa aplica programas de inducción al personal

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	38	38
Casi siempre	4	25	63
Algunas veces Muy pocas veces	6	37	100
total	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

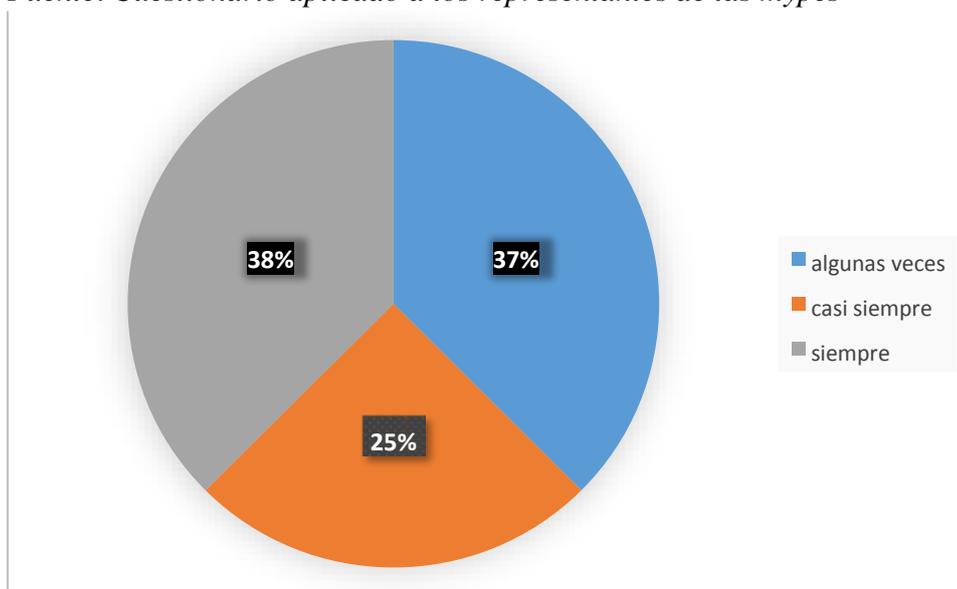


Figura 23. La empresa aplica programas de inducción al personal

**Interpretación.** Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 38 % manifiestan que la empresa siempre aplica programas de inducción al personal.

a empresa

Tabla 24. L firma contrato con el personal

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	38	38
Casi siempre	4	25	63
Algunas veces	6	37	100,0
Total	16	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

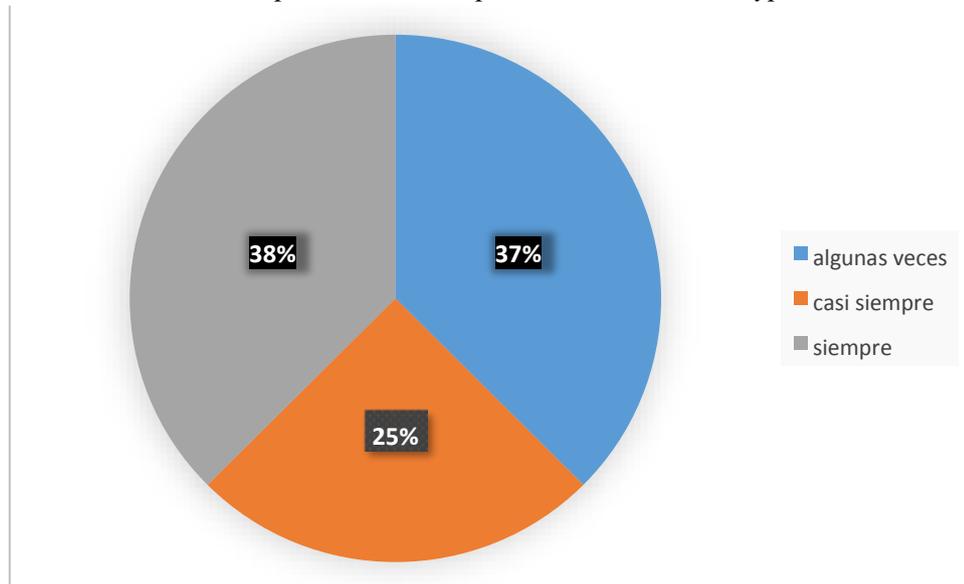


Figura 24. La empresa firma contrato con el personal

**Interpretación.** Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 25% manifestaron que casi siempre la empresa firma contrato con el personal.

## **4.2 Análisis de resultados**

### **i. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

Referente a la edad de los representantes de las mypes ,se muestra que el 69% se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años (tabla1) ,esto coincide con los datos de Meza (2017) quien muestra que 50% tienen de 30 a 44 años de edad, así mismo , los resultados también concuerdan con Sabino (2016) que determinó que el 58% tienen de 31 a 50 años de edad.

Referente al género de los representantes se puede discernir que el total son masculinos es decir el 100% (tabla2), esto contrasta con los resultados logrados por Meza (2017) quien muestra que el 80 % son de género femenino.

De acuerdo a la grado de instrucción (tabla3) se muestra que 44% tiene grado de instrucción Universitario, esto contrasta con Sabino (2018) que menciona que el 50 % de los representantes tienen grado de instrucción de secundaria.

El cargo que desempeña los representantes es de dueños con un 81% (tabla4), esto quiere decir que en su mayoría, son los mismos dueños los que dirigen la empresa.

El tiempo que desempeñan los representantes es de 0 a 3 años con un porcentaje de 50% (tabla5),y de 4 a 6 años con el otro 50 %, esto contrasta con Meza (2017) quien muestra que los representantes tienen cargo más de 6 años en un 50 %.

### **ii. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas**

De acuerdo a las características del total de encuestados se determinó que 56% de las empresa tiene de permanencia de 0 a 3 años en el rubro (tabla6),

esto contrasta con Sabino (2018) que muestra que 42% tiene permanencia de 4 a 6 años en el rubro.

En número de trabajadores que tienen las empresas de Huacho es de 2 con un 50% (tabla7) y del otro 50 por ciento tienen un solo trabajador, esto coincide con Meza (2017) que menciona que cerca 88% de empresas cuentan con un personal a cargo. Meza (2017) menciona que 88% de las bodegas tienen un trabajador. Además, de las empresas del rubro frigoríficos en Huacho se puede decir que las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría no familiares con 81% (tabla8) del total.

Referente a la creación de la empresa se determinó que 81% se crearon para generar ganancia (tabla9), esto coincide con Sabino(2018) que menciona que el 92% de empresas fueron creadas esperando generar ganancias. El tipo de constitución de la empresa en su mayoría fueron EIRL con un 81 % (tabla10).

### **iii. Gestión de Calidad**

Referente a si las empresa determinan objetivos de acuerdo al mercado se puede decir que 56 % manifiesta que casi siempre lo hace (tabla11), esto es muy importante porque permite saber qué tipo de estrategias aplicar. Así mismo, se puede mencionar que el 25% de empresas en Huacho siempre definen las estrategias pertinentes de acuerdo a los objetivos planteados(tabla12).

Referente a la realización de seguimiento a los procesos para un mejor control se puede decir que 56% manifestaron que casi siempre realizan seguimiento a los procesos para el control(tabla13), Diaz(2019), menciona que 33.3 %

manifiesta que no se realiza un seguimiento adecuado del desempeño laboral. La mayoría de empresas representativas manifestaron en un 69% que algunas veces realizan la evaluación periódica. (tabla14).

Referente a la aplicación de una cultura de innovación integral se determinó que 62% (tabla15) manifiesta que casi siempre aplica una cultura de innovación integral. Esto coincide con Linares (2016) que menciona que el 58.33 % de los trabajadores asegura que se les permite apoyar en los planes de mejoramiento e innovación, otros resultados de Linares (2016) guarda relación por la confianza que hay en sus trabajadores para innovar soluciones donde menciona que el 68.7% de representantes recurren a los trabajadores para resolver problemas. Así mismo, Díaz (2019) tuvo como resultado que el 48% de trabajadores mencionaron que la organización no les incentiva a ser innovadores. Se puede mencionar que la innovación y creatividad es un punto fundamental para el desarrollo de una empresa en la mejora de calidad.

Referente a la aplicación de nuevas estrategias se determinó que el 44% (tabla16) de empresas manifiestan que siempre aplican nuevas estrategias

### **Gestión del talento humano**

Referente a la planificación de estrategias de recursos humanos se determinó que el 63% de las empresa casi siempre realizan un diagnóstico de necesidad de personal(tabla17). Y de acuerdo a la metodología que esta usa para la selección del personal se determinó que un 56% de mypes casi siempre disponen un estrategia metodológica para seleccionar al personal.(tabla18)

Referente al reclutamiento del personal se determinó que el 50% de mypes manifiestan que casi siempre realizan reclutamiento interno(tabla19). Por

otro lado, el 63% de empresas manifestaron que casi siempre se convoca al público en general el puesto de trabajo(tabla20).

Referente a la evaluación del nuevo personal se determinó que 38% (tabla21) de mypes encuestadas realiza algunas veces la evaluación de conocimiento al postulante. Y respecto a la evaluación psicológica, se determinó que solo el 19% de mypes manifiesta que siempre se realiza evaluación de aptitud psicológica al postulante (tabla22).

De acuerdo a la incorporación del nuevo personal se determino que 38% (tabla23) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro frigoríficos manifiestan que la organización aplica programas de inducción al personal. Asi mismo, referente a la firma de contrato con el personal, se determinó que un 25% de empresas manifestaron que casi siempre la organización firma contrato con el personal pero, un 38% de siempre lo hace(tabla24).

## **V. Conclusiones**

### **i. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

Referente a los representantes de la mypes se puede concluir que el genero que prima en su totalidad es el masculino y en su mayoría con edades mayores a los 30 años, así mismo tienen estudios universitarios.

### **ii. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas**

Referente a las micro y pequeñas empresas de 1 rubro frigoríficos, se concluye que la mayoría tienen un tiempo de 3 años funcionando y cuentan con 1 o con 2 trabajadores que no necesariamente son familiares. Además el tipo de empresa es EIRL en su gran mayoría.

iii. Respecto a los Objetivos Específicos

- Identificar los factores relevantes de la selección de personal para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho 2018

Se concluye que, en las mypes no se identificó el factor de planificar estrategias de recursos humanos ya que las mypes en su mayoría no planifican estrategias de recursos humanos, además se pudo identificar que las mypes no reclutan adecuadamente a su personal. Así mismo, en la parte de evaluación del nuevo personal, se identificó que las mypes en su mayoría no evalúan correctamente al nuevo personal. Por último, al incorporar al nuevo personal se concluye que gran parte de las mypes del sector servicios rubro frigoríficos del distrito de Huacho no identifica una forma adecuada y practica de aplicar la incorporación del nuevo personal.

Se llega a la conclusión de que

Se concluye que en muchas de la mypes del sector servicios rubro frigoríficos del distrito de Huacho no se describió un adecuado diagnóstico del tipo de personal que se necesita, además , no se pudo describir una estrategia metodológica de selección del personal ya que solo una cuarta parte de estas mypes encuestadas ha descrito y dispuesto una estrategia adecuada.

- Describir los factores relevantes de la selección de personal para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho 2018

Se puede describir de acuerdo a los resultados que, casi todas las mypes encuestadas no realizan un reclutamiento interno antes del reclutamiento externo.

Se concluye también que, de acuerdo a los resultados descritos en referencia a la realización de evaluación de conocimientos, casi una cuarta parte de las mypes del sector servicios rubro frigoríficos realiza una evaluación de conocimiento al postulante. Además se describe que la mayoría de mypes encuestadas no realizan a menudo la evaluación de aptitud al postulante. Por último, de acuerdo a la inducción del contrato se concluye que la mayoría de mypes no describen un adecuado programa de inducción al personal ni mucho menos lo aplican, y de acuerdo a la firma de contrato se concluye que falta describir un adecuado contrato, por este motivo solo una minoría de las micro y pequeñas empresa del sector servicios rubro frigoríficos siempre lo realizan.

- Elaborar los factores relevantes de la selección de personal para la mejora de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho 2018

Finalmente se puede concluir que se elaboró una propuesta de mejora de los factores identificados y descritos de acuerdo a la selección del personal observados en los resultados de la encuesta, que se encuentra en el ANEXO 03.

## **VI. Recomendaciones**

### **REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS**

#### **EMPRESAS**

De acuerdo con el grupo de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho se puede recomendar que los representantes deberían recibir una capacitación periódica.

## REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Además, referente a las características de las micro y pequeñas empresas de dicho sector es que se debería profundizar en el estudio del tipo de constitución que las empresas deberían ser afiliadas.

## RESPECTO A LOS OBEJTIVOS ESPECIFICOS

Se recomienda también identificar y describir una base de datos de los postulantes para el reclutamiento interno antes de realizar la convocatoria externa. Esto ayudará a dar mayor preferencia para el nuevo puesto de trabajo a los miembros de la organización.

Se debería identificar una evaluación objetiva para el nuevo personal que se requiere reclutar para el puesto de trabajo, así como, describir una adecuada evaluación de conocimiento y evaluación de aptitud psicológica.

Es recomendable identificar la mejor forma para incorporar al nuevo personal, así como describir un programa de inducción de personal y firma de contrato. Por último, se recomienda elaborar una propuesta de mejora de los factores pertinentes para el proceso de selección de personal.

### **Referencias bibliográficas**

- Meza, F. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017*. (tesis gpregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Satipo, Perú.
- Sabino, L. (2018). *Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo*

- María, año 2017* (tesis pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de Marketing* . México: Pearson Educación
- SUNAT. (2019). Características de la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicasmicroPequenaEmpresa.html>
- SUNAT. (19 DE FEBRERO DE 2019). Iniciando mi negocio ¿Qué beneficios tengo?. Recuperado de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- El Peruano (9 de junio de 2015) Normas legales.Resolucion ministerial N° 150-2015-PCM. Recuperado de <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México DF, México: McGraw – Hill
- Rodríguez, L. & Zevallos, C. (2004). *Técnicas de estudio e investigación*, Lima, Perú: Programa especial de profesionalización
- Fred, R. & Forest, R. (2017). *Conceptos de administración Estratégica*, Ciudad de México, México: Pearson educación.
- Definicion.pe (2019). Definicion de rubro. Recuperado de <https://definicion.de/rubro/>
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración .Una perspectiva global*, México DF, Mexico: McGraw - Hill
- Bernal, J. J.(2014). *Circulo PCDA o Circulo de Deming de la mejora continua: PDCA Home*. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D. (8va edition). (2009). *Administración*, Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Novoa, E. (2004). *Elaboración de tesis*, Lima, Perú: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza

- Diario Gestion (2018) La carne que comemos los peruanos. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/hoysiatiendoprovincias/2018/01/la-carne-que-comemoslos-peruanos.html/?ref=gesr>
- Serrano, J. (2011). El sector servicio en la economía global: transformaciones y consecuencias. Recuperado de <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>
- Juran, J. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico D.F, Mexico : McGrallHill/Interamericana Editores
- Bonilla Rodríguez, V., & Alvarez Romero, C. (2010). Diseños de investigación cualitativa : Parte
- Robinnis, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional, Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.
- Vara, A. (2015). Los 7 pasos para elaborar una tesis. Lima, Perú: Editora Macro EIRL.
- Daniela Rodríguez. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos - Lifeder.
- Retrieved June 22, 2019, from <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Avila, R. (2001). Metodología de investigación. Como elaborar la tesis y/o investigación. Ejemplos de diseños de tesis y/o investigación, Lima, Perú: Estudios y Ediciones
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se define la calidad. Recuperado de <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/cmo-se-define-la-calidad.html>
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se determinan los requisitos. Recuperado de <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/como-se-determinan-losrequisitos.html>

- Fisher, C., Barfield, J., Li, J., y Mehta, R., (2005). Retesting a Model of the Deming Management Method. *Total Quality Management*, 16, 401-412.
- Garvin, D., (1988). *Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge*. New York , The Free Press.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, April, 35-48.
- Holbrook, M. B. (1994). The nature of customer value: an axiology of services in the consumption experience. In R. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality*, 21-71. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Cronin, J.J. y Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 56- 68.
- Malhotra,N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed).México: Pearson Educación
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México: McGraw Hill
- Escrig, A. (1998). *Dirección de calidad total y ventaja competitiva en la PYME*. Club Gestión de Calidad, Madrid.
- Escrig, A. y Menezes L. (2015). What characterizes leading companies within business excellence models? An analysis of “EFQM Recognized for Excellence” recipients in Spain. *International Journal of Production Economics*, 169, 362375
- Juran, J.,(1989). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos, S. A.
- Orozco, E. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*, 2018. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Diaz, L. (2019). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura*, 2018.(Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú

- Deming, W., (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: la Salida de la Crisis*. Madrid, Editorial Díaz de Santos.
- Robbins, S. & Judge, T., (2013) *Comportamiento Organizacional* (15ed), México: Pearson Educación de México, S.A de C.V
- Juran, J. & Blanton, A. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. 5ª edición en español. Madrid, McGraw-Hill.
- Linares, J. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las mypes del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016*. (tesis posgrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú
- Montero, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del decreto bajo el cumplimiento del decreto supremo N 077-85-AG en las mypes rubro cria de ganado del distrito de Caraz y Recuay*. (tesis pregrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huaraz , Perú
- Gonzales, A. (2015). *Procedimiento de reclutamiento y selección del personal de la unidad de desarrollo Integral de Familias UDIF, Programa Integral Nacional para el bienestar INABIF, 2015*. (tesis posgrado), Perú
- Vera, R. (2018). *El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desempeño y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016*. (Tesis pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion, Huacho , Perú
- Gonzalo, (2018). *Plan estratégico FRIGORIFICOS S.R.L.* (trabajo de graduación), Universidad Siglo 21, Argentina
- Jaramillo, M. (2017). *Elaboración de un proyecto de factibilidad para la implementación de un Frigorifico para la comercialización de productos cárnicos y embutidos , en la ciudad de Zumba, Perteneciente al canton CHichipe Provincia de Zamora CHichipe* (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Alles, M. (2007). *Selección por competencias*, Buenos Aires : Ediciones Granica.

- Castillo, E. (2018). Gestion de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de carnes del distrito de Chimbote, 2016. (Tesis pregrado). Unicersidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Chimbote , Perú.
- Garzon, K., Romero, R. y Torres, L. (2014) Diseño de un manual para la retención del talento humano. Universidad Catolica de Colombia, Colombia.
- Equipo Ekos. Los Retos de la Gestion del Talento.  
Recuperado de [www.Ekosnegocios.com](http://www.Ekosnegocios.com)
- Vallejo, L. (2015). Gestion de talento humano. Riobamba, Ecuador: Escuela superior Politecnica de Chimborazo, Instituto de investigaciones
- Alonso, J. (2012). Concepto del sector rubro. Recuperado el 17 de agosto de 2019
- Carro, R. (2013). La teoría de la calidad. Universidad Nacional De Mar Del Plata.  
Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Garvin, J. (2012). Significados de la calidad según el contexto. FCD. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Hernández , S., & Pulido , A. (2015). Fundamentos de gestión empresarial. México: The McGraw-Hill.
- Alfaro, C. (2012) Administración de personal. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Schwartz, J., Bohdal, U.,Gretczko, M. y Sloan, N. (2016). Tendencias Globales en Capital Humano 2016. La nueva organización: un diseño diferente. Deloitte University Press
- Herrera, J. (2014). Calidad de producción. Lima: CCI. Recuperado el 30 de julio de 2019, de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)
- Kotler, P. (2013). El marketing según Kotler cómo crear, ganar y dominar los mercados. Mexico: Impreso en Verlap S.A. Recuperado el 22 de Julio de 2019

- Ramirez, C. (2012). Concepto de micro y pequeña empresa. Limuso. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos35/consumoinversion/consumo-inversion.shtml>
- Stanton , W. (2012). Objetivos de las promociones de venta. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <http://promodeventa.galeon.com/promocion.pdf>
- Tari, J. (2013). Calidad Total. México: Universidad de Alicante. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Valderrama , S. (2014). Pasos para elaborar proyectos y tesis dfe investigación científica. Lima: San Marcos. Recuperado el 2 de Agosto de 2019
- Zavala , A. (2013). Teoria de gestión de calidad. México. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <https://prezi.com/vn5mbeo3ceko/teoria-de-gestion-de-calidad/>

## **Anexos**

### **Anexo 01: Instrumento de recolección de datos**

#### **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018**

**INSTRUCCIONES:** a continuación, le presentamos 24 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. Género**

- a) Femenino
- b) Masculino

**3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

**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.)

<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMRPE</b>
--------------	----------------------------	--------------------------	-------------------------	----------------

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

N°	Ítems	Alternativa				
<b>V1: Gestión de Calidad</b>						
<b>D1: Planificación de calidad</b>						
<b>1</b>	La empresa determina objetivos de acuerdo a las necesidades el mercado	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Las estrategias de la empresa están establecidas de acuerdo a los objetivos.	1	2	3	4	5
<b>D2: Control de calidad</b>						
<b>3</b>	La empresa realiza seguimiento a los procesos del servicio integral.	1	2	3	4	5
<b>4</b>	La empresa evalúa los resultados periódicamente.	1	2	3	4	5
<b>D3: Mejora de Calidad</b>						
<b>5</b>	La empresa aplica una cultura de innovación integral.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	La empresa aplica nuevas estrategias para la solución de problemas	1	2	3	4	5
<b>V2: Gestión de talento</b>						
<b>D1: Planificación estratégica de recursos humanos</b>						
<b>7</b>	La empresa realiza un diagnóstico de necesidad de personal en la empresa.	1	2	3	4	5
<b>8</b>	La empresa dispone de una estrategia metodológica para la selección del personal	1	2	3	4	5
<b>D2: Reclutamiento de personal</b>						
<b>9</b>	La empresa realiza el reclutamiento interno para el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>10</b>	La empresa convoca al público en general para el puesto de trabajo	1	2	3	4	5
<b>D3: Evaluación del nuevo personal</b>						
<b>11</b>	La empresa realiza evaluación de conocimiento al postulante	1	2	3	4	5
<b>12</b>	La empresa realiza evaluación de aptitud psicológica al postulante	1	2	3	4	5
<b>D4: Incorporación del nuevo personal</b>						

<b>13</b>	La empresa aplica programa de inducción al personal.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	La empresa firma contrato adecuado con el trabajador.	1	2	3	4	5

Huacho, agosto de 2019

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**Anexo 02: Directorio de la mypes en estudio**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>RUC</b>
<b>01</b>	<b>FRIGORIFICO TAURO EIRL</b>	<b>Cal. Domingo Torero Nro. 162- Huacho</b>	<b>20530606172</b>
<b>02</b>	<b>CORPORACION FRIGONORTE HUACHO E.I.R.L.</b>	<b>Cal. Domingo Torero Nro. 166 - Huacho</b>	<b>20601171806</b>

03	LA ESQUINA DE LA CHINITA	Plazuela San Martin 286- Huacho	10416372492
04	FRIGORIFICO MIVAL E.I.R.L.	Cal. Guillermo Velasquez Nro. 132 - Huacho	20602277349
05	EMBUTIDO CARNICERIA "EMANUEL"	Francisco Rosa 160 - Huacho	20494194814
06	FRIGORIFICO MOSQUERA EIRL	Atahualpa 372 Int. 32 - Huacho	20530900950
07	CORPORACION FRIGO. CARLOS SRL	Av. San Martin Nro. 744 Lima - Huaura - Huacho	20530974058
08	FRIGORIFICOPLAZA BELLA E.I.R.L	Av. 28 De Julio 578 - Huacho	20489320887
09	CARNICERIA Y EMBUTIDOS RAMIREZ RAMIREZ E.I.R.L.	Av. Peralvio 270 - Huaura	20541238841
10	FRIDACORD S.R.L.	Mz A - L 05 Asoc. Acomersur - Huacho Stand A-5 – Huacho	20556388700
11	FRIGORIFICO NEGRITOS S.R.L.	Pj. Mariano Melgar Nro. 510 Z.I.	20200010974
12	FRIGORIFICO "EL TRIUNFO" S.C.R.LTDA.	Pj. Independencia Nro. 837- Huaura	20128816659
13	FRIGORIFICO ALASKA E.I.R.L	Av. Comandante Espinar Nro. 543- Huaura	20488186095
14	FRIGORIFICO SILVANA E.I.R.L.	Jr. Jorge Chavez N°1164 - Huaura	20406237100
15	RECHONCHOS E.I.R.L	Av. 28 De Julio Nro. 788 - Huacho	20600317165
16	FRIGORIFICO D'REYES E.I.R.L.	Pasje El Socoroo Nro 567 - Huaura	20601570697

### Anexo 03: Propuesta de mejora

## **PROPUESTA DE MEJORA**

### **1. Justificación**

Se puede mencionar que una empresa realiza una gestión de calidad efectiva cuando los colaboradores en general promueven una sinergia de trabajo desarrollando cada uno sus capacidades y destrezas en los lineamientos de los objetivos de la empresa.

Por ello, la selección del personal es un punto clave para poder empoderar a una empresa en las prácticas de gestión de calidad. Realizando una selección de personal de calidad con estándares adecuados se podrá tener trabajadores competentes para una mayor productividad de la empresa.

### **2. Objetivos**

- Formular la propuesta planteada para la mejora en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de HUACHO 2018.

### **3. Recursos y Equipos**

#### **○ Recursos materiales, equipos e instalaciones**

Se hará uso de instalaciones adecuadas con frigoríficos, una cabina o cuarto de seguridad para mantener a determinada temperatura los productos.

Así mismo, se necesitará tener un almacén de energía y o generador de energía alternativo si ocurre un apagón y se va la energía eléctrica.

Baterías de almacén de energía, es menos costoso almacenar energía que generarlo.

○ Recursos humano

Se necesitará un encargado y el número de personal de trabajadores dependerá de la necesidad de la micro empresa, se deberá tener de preferencia personal capacitado o con conocimientos de frigoríficos y/o conocimiento básicos de termodinámica para poder operar las maquinas frigoríficas con mas eficiencias.

4. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)

Se puede mencionar que el análisis FODA es muy trascendente para el conocimiento de las falencias externas e internas. Se puede hacer una análisis FODA parecido o similar, todo en relación a los al sector y rubro de la empresa en mención.



5. **Acciones de la propuesta de mejora de selección de personal**

Teniendo en cuenta los siguientes aspectos y las conclusiones del informe de tesis se propone lo siguiente. En primer lugar, se debe formular un plan de estrategia de recursos humanos, realizando el diagnóstico de la necesidad de personal en la empresa,

se menciona este punto ya que una mínima parte de las mypes (el 6% del total) encuestadas mencionaron que siempre lo realizan. Además, dentro de la implementación del plan, la empresa debe disponer una metodología estratégica para la selección del personal ,ya que solo una cuarta parte de las mypes siempre lo hacen. Por último, la convocatoria para el reclutamiento interno y externo debe ser inclusivo y estar incluido dentro del plan de estrategia de recursos humanos para generar una mayor confianza en los trabajadores y teniendo estándares de selección de personal la empresa podrá tener mayor productividad. En segundo lugar , se debe plantear la realización prueba de aptitud psicológica al postulante teniendo en cuenta indicadores que muestren a la empresa resultados objetivos para la selección del personal de acuerdo a los lineamiento de la organización.

Se propone realizar los siguientes pasos para una buena gestión de selección de personal:

Elaborar un cronograma de evaluación bajo un tiempo (fechas y horas) con los siguientes puntos.

a) Convocatoria

Realizar la convocatoria vía medios de comunicación como redes sociales, radio y periódicos.

Desarrollar un cronograma del proceso de evaluación (fecha, hora y lugar).

Conformar una comisión de evaluación de del proceso de selección de personal.

Especificar los perfiles y requisitos que debe contar el postulante de acuerdo a lo que se requiera la empresa:

- Personal administrativo

- Contar una carrera universitaria o técnica a fines
- Tener experiencia en el rubro
- Ser gestor de proyectos anteriormente
- Demostrar pro actividad
- Personal de Almacén
  - De preferencia técnico u especializado con experiencia en temas de frigoríficos.
  - Contar con nociones básicas aplicación de termodinámica(concepto de temperatura, calor, seguridad térmica)
  - Contar con experiencia el electricidad y/o electrónica
  - Tener nociones o conocimientos empíricos de métodos tradicionales de Almacen de carnes e insumos en caso en caso de contingencias (falta de electricidad, apagón)
- Representante de venta
  - Ser proactivo y capacidad de comunicación asertiva.
  - Tener capacidad de servicio
  - Ser creativo y carismático.
  - Ser estudiante pregrado o profesional a fines(no es indispensable)

b) Recepción de expedientes

Recepción del Curriculum Vitae en físico, Vía Web o al correo de la Institución.

Analizar y segregar por grupos los documentos presentados por los postulantes, respetando fechas publicadas.

c) Evaluación de expedientes

Desarrollar el proceso de evaluación de los expedientes.

Evaluar las capacidades que el postulante adquirió y que se pueden apreciar en el

Curriculum Vitae.

Capacidades como, experiencia:

**Conocimiento de informática u ofimática**, en este caso es indispensable el manejo de programas de office como Word, Excel, Power point, entre otros.

**Título o formación específica para un puesto de trabajo concreto**, en estos casos es necesario verificar el tipo de perfil que solicita la empresa.

**Técnicas de redacción persuasiva**, muy útiles para convencer a las personas de próximos proyectos.

**Conocimiento en lenguajes de programación**, en la actualidad es sencillo acceder a conocimientos de programación recurriendo a vídeos tutoriales en YouTube.

**Conocimientos sobre la Ley y el sector legal**, es importante que el profesional conozca estos temas al momento de ingresar a laborar en distintas industrias. **Manejo de herramientas digitales para análisis y community management**, en este tiempo las redes sociales son una ventana para popularizar marcas o servicios, por eso se han desarrollado varios programas que capacitan en el uso de estas herramientas.

**Técnicas de diseño gráfico y uso de software como Photoshop o Illustrator**, este es un valor agregado muy apreciados por los reclutadores, pues los profesionales que dominan el diseño son de mucha utilidad en las organizaciones.

**Dominio de idiomas extranjeros al servicio de la empresa**, en la actualidad el inglés sigue siendo el idioma más utilizado para el tema de los negocios, a esta lengua se suma ahora el chino y el alemán.

También se podrá evaluar las habilidades que el postulante adquirió viendo la parte social dentro de su Curriculum Vitae, como por ejemplo:

- Orden y Calidad
- Búsqueda de Información
- Sensibilidad Interpersonal
- Orientación al Cliente
- Autocontrol
- Construcción de Relaciones
- Persistencia
- Pensamiento Analítico

Se evaluará con notas de 0 a 20

Los promedios aceptables, y aptos se considerará a partir de 16 puntos de nota.

d) Resultados de evaluación de expedientes

Publicar los resultados vía web y redes sociales.

Se publicará en el fan page de la empresa, así mismo se enviará un correo con el listado de los que pasaron la etapa.

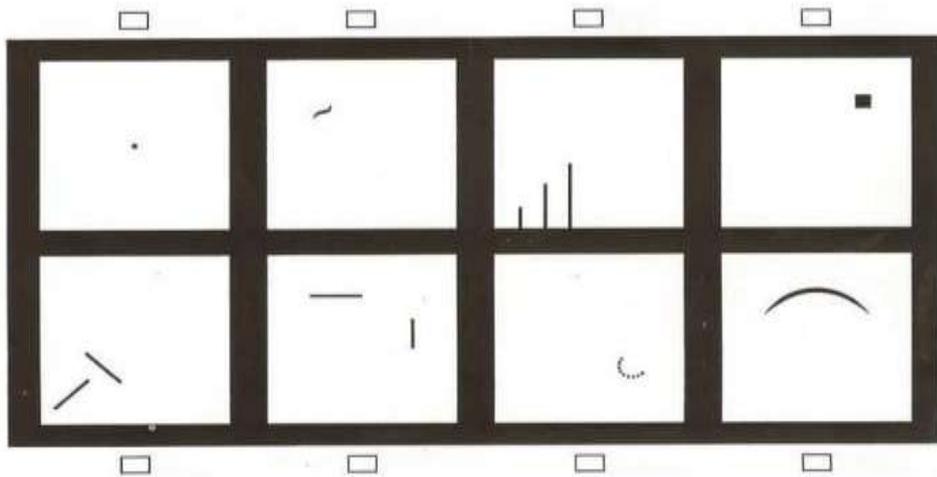
e) .Evaluación psicológica

Realizar prueba psicológica con el fin de medir las aptitudes de cada postulante y así poder para seleccionar al postulante según el perfil que requiere la Institucion.

Se aplicara el Test Psicológico como principal herramienta tales como:

Test de Wartegg

Consiste en entregar al postulante una hoja con ocho cuadros, cada uno posee pequeñas formas que deben ser completadas con el dibujo que el candidato prefiera realizar. Así mismo, se pide añadir un número por orden de resolución y un título. Este **test** busca identificar información sobre la personalidad del postulante y algunas competencias relacionadas a su capacidad de resolver problemas de organización, creatividad, manejo de relaciones interpersonales, entre otros.



Test de persona bajo la lluvia

Consiste en algo que parece simple: **dibujar una persona bajo la lluvia**. En ese sentido, los expertos recomiendan: usar la hoja siempre en vertical, dibujar a la persona en el centro de la hoja, dibujar al hombre bajo la lluvia con un paraguas, la lluvia debe caer de forma recta hacia el suelo, las gotas de lluvia deben ser dibujadas como rayas, no gruesas, tratar de no borrar nada, no es necesario dibujar nubes, ni sol, el rostro debe parecer real, dibujar los detalles de la ropa. Este test psicológico

agrega una situación de estrés (la lluvia), que no genera un estado normal, por lo tanto, el candidato se siente forzado a recurrir a defensas (paraguas) antes latentes incomodidades, lo que permite observar y entender parte de su **personalidad**.



### Test de la figura humana

Es una **prueba psicológica** sencilla en la que el postulante recibe una hoja en blanco y un lápiz y le piden que dibuje una persona. Este test también es proyectivo, pues el entrevistador o psicólogo irá viendo, mientras dibujas, características de la personalidad, ambiente, habilidades, sexualidad. Durante el ejercicio, el examinador irá tomando notas disimuladamente del tiempo aproximado que emplea en **dibujar cada parte del cuerpo, el sexo que dibujó primero y de los comentarios** que realiza mientras dibuja. Cuando un sujeto trata de dibujar una persona, debe resolver diferentes problemas y dificultades buscando un modelo a su alcance. La experiencia clínica señala que la figura humana dibujada está en **íntima relación con los impulsos, ansiedades, conflictos y compensaciones características del individuo**. Por lo tanto, el dibujo representa a la misma persona. Por ejemplo, si en un dibujo el candidato borra los brazos y los cambia de posición es que no sabe qué hacer con sus **propios brazos**.

### EL DIBUJO LA FIGURA HUMANA SE ANALIZA EN 4 PARTES:

#### 1. CABEZA

✦ Maneja la percepción externa del individuo. Nos dice qué tipos de relaciones establece el individuo con otras personas; el autoconcepto, nivel intelectual y metas.

#### 2. BRAZOS, MANOS, HOMBROS y PECHO.

✦ Indica cómo el individuo se relaciona con el medio externo, "Posición de los brazos".

#### 3. TRONCO.

✦ Fachada externa en cuanto a los valores convencionales, impulsos.

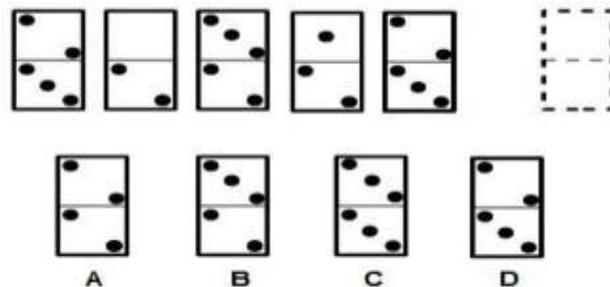
#### 4. PIERNAS

✦ Nos habla de la autonomía, autodirección, balance y actividad; esto indica la estabilidad emocional.



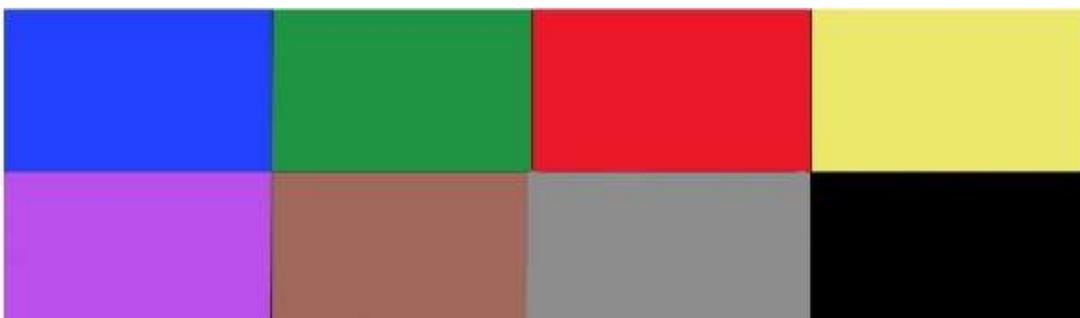
### Test de series de dominó

Es una prueba de inteligencia no verbal y sirve para descubrir la capacidad del postulante de elaborar conceptos y aplicar el razonamiento sistemático a nuevos problemas. Es importante mencionar que el conocimiento del juego de dominó no supone en principio ninguna ventaja, simplemente una mayor familiaridad con las fichas y a pesar de que se trabaja con números **no requiere de conocimientos matemáticos ni habilidades especiales**. Simplemente hay que tener presente que las fichas siguen un orden cíclico, de forma que la ficha posterior al 6 es la blanca y por lo tanto la ficha anterior a la blanca es el 6. Una de las principales ventajas de este test es que elimina las diferencias entre los sujetos formados por **factores sociales y educativos**.



### Test de Lüscher o de los colores

Es una **prueba psicológica de tipo proyectivo**, es decir, **trata de conocer la personalidad del postulante** a través de la elección de un color. Aunque muchos psicólogos lo declaran en desuso, el postulante podría toparse con este test, el cual sirve para conocer el **tipo de personalidad** o cómo se afronta el estrés. Existen dos modalidades de este test: la original y la abreviada. En los **procesos de selección de personal** se suele utilizar el método abreviado. En este caso, el **reclutador** presenta ocho tarjetas cada una con un color y se pide ordenar las tarjetas según la propia preferencia. Luego se pide repetir el ejercicio, y si se ordenan del mismo modo, puede ser un síntoma de rigidez o personalidad severa. **Finalmente**, las respuestas son anotadas por el **psicólogo**, quien se encarga de interpretar todo lo realizado durante el test: el tiempo que se ha tardado, las veces que se ha cambiado el orden, las dudas, entre otros detalles.



Se evaluará con notas de 0 a 20

Los promedios aceptables, y aptos se considerará a partir de 16 puntos de nota.

#### f) Entrevista

Realizar una entrevista a los convocados que salieron aprobados en la fase de prueba psicológica.

En esta Fase se realizará una evaluación de las habilidades y capacidades que los postulantes describieron en sus currículos, es aquí donde el postulante demostrará si dijo a verdad de acuerdo a sus habilidades sociales y blandas, además en la prueba de conociendo se desarrollará una prueba con conocimientos de acuerdo al perfil que se pide, como pruebas de cálculo matemático en economía si el postulante es de economía y finanzas, o por ejemplo, pruebas de uso de programas especializados si al postulante se le pide como requisito saber determinados programas.

Se hará Preguntas como: Háblame de ti, ¿Por qué estas buscando trabajo?, ¿Por qué dejaste el empleo anterior?, ¿Cuál es tu mayor defecto?, ¿Cuáles son tus pretensiones salariales?, ¿Háblame de tu vida laboral donde hayas cometido un error y como lo solucionaste?, ¿Por qué deberíamos contratarte a ti y no a otros candidatos?

Se evaluará con notas de 0 a 20

Los promedios aceptables, y aptos se considerará a partir de 18 puntos de nota.

#### g) Resultado final

Publicar la lista de seleccionados finales, para los puestos de trabajo en la diferentes áreas de administración, almacén y ventas.

Este resultado se hará saber a cada postulante que pudo obtener el puesto de trabajo vía teléfono y correo electrónico, así mismo se publicará en la página de la empresa y en el periódico mural la lista final de postulantes.

#### h) Tiempo de Inducción

En esta etapa se deberá dar la bienvenida a los nuevos miembros del equipo de la micro y pequeña empresa.

Así mismo, se dará un periodo de prueba luego de la capacitación que se desarrollará como inducción hacia la empresa.

Promover la información y cumplimiento de las reglas internas de las empresa mediante afiches pegados en las instalaciones y/o en el periodo mural de la empresa.

En esta fase, el postulante contará con un instructor o personal a cargo para que lo pueda guiar durante un periodo de 15 a un mes, se le enseñará los métodos, y todas las partes del proceso de trabajo, se le informará los derechos y deberes del trabajador.

MATRIZ DE PROCESO DE SELECCION	
CONVOCATORIA	Se realizará primero una convocatoria interna, en un plazo determinado, luego convoca y se hace público la convocatoria del tipo de puesto.(Por ejemplo un mes, una semana o unos días)

RECEPCION DE EXPEDIENTES	Recepción de los expedientes en determinados plazos establecidos por el
	empresa (por ejemplo un día, una semana, o determinadas fechas específicas)
EVALUACION DE EXPEDIENTES	A cargo de la comisión de evaluación.
RESULTADOS DE LA PRIMERA EVALUACION	Se enviará los resultados via correo.
EVALUACION PSICOLOGICA	Se determinará fechas específicas para la evaluación por un profesional psicólogo.
EVALUACION DE CONOCIMIENTO	Se realizará desarrollo de la prueba de conocimientos de acuerdo al tipo de puesto de trabajo
ENTREVISTA	Se evaluará las actitudes de los postulantes.
RESULTADO FINAL	Se publicará los resultados finales y enviará a los correos de los elegidos.



## **6. Evaluación**

Se realizará una evaluación periódica de los progresos y logros obtenidos fijando parámetros y límites. Así mismo, se realizará un control, midiendo con indicadores propuestos para el desarrollo de la propuesta.

