

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE  
SELECCIÓN DEL PERSONAL COMO FACTOR  
RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA DEL  
DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.

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

**AUTOR**

Br. MASGO AGUSTIN, MARILU

ORCID 0000-0002-2204-5811

**ASESOR**

Mgtr. GARCIA APAC, JULIAN SPENCER

ORCID 0000-0002-3321-5820

**LIMA – PERU**

**2020**

**Título de la tesis:**

Propuesta de Mejora del proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.

## **Equipo de Trabajo**

### **AUTOR:**

Masgo Agustín, Marilú

ORCID 0000-0002-2204-5811

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado,

Huánuco, Perú.

### **ASESOR:**

García Apac, Julián Spencer

ORCID 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huánuco, Perú

### **JURADO**

Meza de los Santos JUAN PABLO

ORCID 0000-0001-8852-1342

Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID 0000-0002-5746-9374

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID 0000-0002-7260-5581

Miembro

**Firma del Jurado y Asesor**

---

Meza de los Santos, Juan Pablo  
Presidente

---

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Miembro

---

Espinosa Otoya, Víctor Hugo  
Miembro

---

García Apac, Julián Spencer  
Asesor

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a todo  
aquel que no se rinde y lucha  
constantemente.

Y a todo aquel que  
persigue sus sueños y anhelo en  
busca de un ideal mejor y  
muestra de ello esta tesis.

## **Agradecimiento**

Al gran creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de mi corazón, agradezco primeramente a Dios.

Agradezco en esta tesis a mi querido papá, aunque hoy no estés conmigo agradecerte por las renunciaciones de tus sueños para construir los nuestros, tus hijos; y a mi madre que han sabido formarnos con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles de mi vida y porque no a mis hermanos que me inculcaron el espíritu de lucha.

De igual forma a mi amado esposo David que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable.

A mis pequeños hijos Hyrum y Ghael para quienes ningún sacrificio es suficiente que con su luz han iluminado mi vida y hacen mi camino más claro.

A mi maestro Mgtr. Julián Spencer García Apac por el apoyo en la transmisión de conocimientos para la elaboración de esta tesis.

Y a mis queridos amigos, que, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

## RESUMEN

En la presente investigación se formuló 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, rubros Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, la metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental transversal. La población y muestra de estudio fueron las 19 Mypes del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia, del distrito de Huánuco. Las principales conclusiones referente a las características de los representantes, se determinó que más del 52,63% se encuentran en un rango de edad de 31 y 40 años, respecto al género de los representantes se determinó que un 68,42% son del género masculino y el 68,42% tienen grado de instrucción superior. Referente a las características de las empresas se concluyó que la mayoría de ellas tiene más de 5 a 8 años operando en el mercado y el 57,89% de la muestra están constituidas como empresas S.A. Respecto al proceso selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad: el 73,68% poco conocen sobre el proceso de selección de personal como factor de calidad, El 84,21% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad no son tan optimista porque la mayoría de las Mypes en estudio no siempre realizan o siguen un correcto proceso de selección del personal, lo cual ocasiona que el colaborador contratado no cumpla con el perfil del puesto de trabajo y en consecuencia un mal desenvolvimiento al momento de prestar su servicio ocasionando la desconfianza del cliente.

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

## **ABSTRACT**

In this research, the general objective was formulated to propose improvements in the selection of personnel as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, security and private surveillance areas of the Huánuco District, the methodology was focused quantitative, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design. The population and study sample were the 19 MSEs from the service sector, security and surveillance sector, of the Huánuco district. The main conclusions regarding the characteristics of the representatives, it was determined that more than 52,63% are in an age range of 31 and 40 years, with respect to the gender of the representatives, it was determined that 68,42% are male and 68,42% have a higher education level. Regarding the characteristics of the companies, it was concluded that most of them have been operating in the market for more than 5 to 8 years and 57,89% of the sample are incorporated as S.A. companies. Regarding the personnel selection process as a relevant factor in quality management: 73,68% know little about the personnel selection process as a quality factor. 84,21% sometimes monitor and evaluate their job performance. In conclusion, the main characteristics of the personnel selection process as a relevant quality management factor are not so optimistic because most of the MSEs under study do not always carry out or follow a correct personnel selection process, which causes the Contracted collaborator does not comply with the profile of the job and consequently a poor performance at the time of providing their service causing the distrust of the client.

Keywords: Quality management, Micro and small companies, Selection process.

## INDICE

Título de la tesis: .....	ii
Equipo de Trabajo .....	iii
Firma del Jurado y Asesor .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE.....	ix
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Bases teóricas .....	23
2.3. Marco conceptual de la investigación.....	50
III. METODOLOGIA.....	52
3.1. Diseño de la investigación .....	52
3.2. Población y Muestra .....	52
3.3. Definición y Operacionalización de variables .....	53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	55
3.5. Plan de análisis .....	55
3.6. Matriz de Consistencia.....	56
3.7. Principios Éticos .....	57
IV. RESULTADOS .....	58
V. CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES .....	86
ASPECTO COMPLEMENTARIOS.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS .....	101

## INDICE TABLAS

Tabla 1. Edad de los representantes .....	58
tabla 2. Genero de los representantes.....	59
tabla 3. Grado de instrucción de los representantes.....	60
tabla 4 Cargo que desempeña.....	61
Tabla 5 tiempo de la Mypes en el mercado .....	62
Tabla 6 tipo de sociedad.....	63
Tabla 7 numero de trabajadores.....	64
Tabla 8. El proceso de selección del personal.....	65
Tabla 9. la preselección de personal.....	66
Tabla 10. pruebas psicológicas al postulante.....	78
Tabla 11 pruebas de conocimientos al postulante.....	68
Tabla 12 Es importante la entrevista.....	69
Tabla 13 claridad de Respuesta del postulante .....	70
Tabla14. el candidato escucha activamente las preguntas .....	71
Tabla15 las preguntas son estructuradas de acuerdo al perfil de puesto .....	72
Tabla 16. Importancia contratar al personal según el proceso de selección .....	73
Tabla 17. Información del contrato de trabajo .....	74
Tabla18. actividades que va realizar en la empresa.....	75
Tabla19 las nomas y políticas de empresa.....	76
Tabla20 Incorporacion por primera vez al puesto de trabajo .....	77
Tabla 21 evaluación del desempeño laboral.....	78

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES .....	58
Figura 2. Genero de los representantes de las MYPES .....	59
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	60
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las Mypes .....	61
Figura 5. tiempo de la Mypes en el mercado .....	62
Figura 6. tipo de sociedad pertenece las Mypes.....	63
Figura 7. Número de trabajadores que cuentan en las Mypes .....	64
Figura 8. el proceso de la selección del personal .....	65
Figura 9. La preselección de personal .....	66
Figura 10. pruebas psicológicas al postulante.....	67
Figura 11. realiza pruebas de conocimiento. ....	68
Figura 12. Importancia de la entrevista. ....	69
Figura 13. la claridad de Respuesta del postulante . ....	70
Figura 14. el candidato escucha activamente las preguntas. ....	71
Figura 15. las preguntas son estructuradas de acuerdo al perfil de puesto .....	72
Figura 16. Importancia contratar al personal según el proceso de selección.....	73
Figura 17. Información del contrato de trabajo.....	74
Figura 18. actividades que va realizar en la empresa .....	75
Figura 19 las nomas y políticas de empresa.....	76
Figura 20 Incorporacion por primera vez al puesto de trabajo .....	77
Figura21 evaluación del desempeño laboral.....	78

## I. INTRODUCCION

La Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, a través de su escuela profesional de administración estableció como línea de investigación, gestión de calidad en las Mypes del Perú y esta es nuestra inquietud como investigadores buscar que estas empresas sean cada vez más óptimas razón por la cual creyéndose importante Dada la problemática descriptiva, se abordó el tema de estudio de investigación: **Propuesta de Mejora del proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.**

En la actualidad la gestión de calidad en todas las organizaciones es una búsqueda constante para su desarrollo y crecimiento en el medio donde realiza sus actividades empresariales, la prestación de un buen servicio de calidad es un indicador que nos demostrara que las empresas tienen la capacidad o no de lograr un alto rendimiento de sus colaboradores porque están motivados y bien recompensados es decir el personal idóneo se encargara de dar el bien o servicio de calidad correcto que satisfaga las necesidades del cliente siempre en cuando este pase por un proceso de selección exhaustivo. Sin embargo, es muy complejo medir la calidad ya que esto tiene una connotación diversa y muy discutida, pero existen una variedad de modelos que buscan cuantificarla.

En los años 80 el término de calidad se empezó incluir en las empresas de renombres del mundo como un sistema integral de administración, así como en tiempos actuales el mercado se vuelve más competitivo y esto conlleva a demandar a las organizaciones a ofrecer un bien o servicio excelente que satisfaga completamente a los usuarios, entonces la calidad será materia de investigación constante es decir que las organizaciones siempre buscaran medidas para aplicar en los procesos con el fin de crear bienes o servicios que satisfagan al cliente y no existe empresa u organización tanto nacional o internacional que haya escapado a estos conceptos, porque esto abarca interdisciplinaria a toda la organización.

En el Perú, no hace mucho se empezó a tomarse el interés de algunas empresas o al menos eso pretenden hacer con respecto al servicio de calidad que prestan sin embargo en otras instituciones solo buscan obtener ingresos sin tomar en cuenta la satisfacción del cliente, y mucho menos a gestionar y motivar su recurso más valioso que es el humano. Repercutiendo con el tiempo a la baja rentabilidad por tal razón se les recomienda a las empresas implementar políticas para el apropiado proceso de selección del talento humano que les permite a nivel organizacional mantener y brindar la calidad que el consumidor exija y por ende tener vigencia en un mercado que cada vez se vuelve más competitivo.

Las empresas actuales buscan implementar modelos de gestión que ayudan fortalecer y desarrollar las habilidades, conocimientos y actitudes relacionados a cada puesto de trabajo, direccionando los procesos de selección y capacitación para un alto rendimiento y el logro de objetivos individuales, así como del colectivo u organización, para estas empresas todo esfuerzo empleado para obtener elevados estándares de calidad, no es una opción que se puede elegir sino que es

indispensable para sobrevivir y ser competitivos, que les permita lograr el éxito empresarial, entonces se debe implementar un adecuado procesos de selección del personal, contrastando el perfil del puesto con la del candidato, esto permite tener colaboradores altamente capacitados ya que a su vez contarán con la experiencia que requiera el puesto de empleo así mantener la calidad en el servicio que se preste y lograr el posicionamiento empresarial y obtener la preferencia del cliente .

Por otro lado el crecimiento de las organizaciones que prestan servicio de seguridad y vigilancia en el Perú así como en el distrito de Huánuco donde se desarrolla la presente investigación han aumentado su demanda, uno de los factores que dispara esta demanda es la ola de inseguridad que atraviesa todo el país, otra de las causas que se puede mencionar es la seguridad y protección que pueda dar un agente de seguridad en cualquier institución, la importancia de la seguridad ayuda a lograr ambientes estables donde no existe el peligro o daño hacia los individuos o sus bienes este rubro de seguridad y vigilancia privada orienta sus actividades en garantizar la integridad de los individuos tanto de sus bienes y derechos, por tal razón estas empresas deben garantizar un excelente servicio de calidad y evitar deficiencias que a la larga le puede sacar del mercado.

Según señala Quispe (2018) a través de su estudio de investigación determino que uno de los problemas que frecuentemente se da en las organizaciones, es la falta del correcto proceso de selección del personal la cual dio la premisa para desarrollar un sistema estructurado para la gestión de calidad y mejorar las insuficiencias que presentan las organizaciones al momento de prestar un servicio de calidad.

Por lo antes expuesto, se planteó el siguiente enunciado del problema de investigación: ¿Cuáles son las mejoras del proceso de selección del personal en la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020?

Se planteó el siguiente objetivo general dando respuesta al enunciado anterior:

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 seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.

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

- Describir las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.
- Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.
- Describir el proceso de selección del personal como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicios, Rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020
- Con los resultados alcanzados de la investigación elaborar la propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factores relevantes para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios,

Rubro seguridad y vigilancia privada, del Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica desde la importancia de hacer estudios de investigación del proceso de selección como factor relevante en la gestión de calidad en las organizaciones para ayudar a corregir los procesos de gestión del talento humano en general.

La justificación teórica: de la presente investigación, nos permitirá dar a conocer si se está desarrollando eficientemente los procesos de selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia del distrito de Huánuco 2020.

Practica: A su vez permitirá concientizar a los administradores y representantes de empresas de seguridad y vigilancia privada de aplicar el correcto proceso de selección de personal y de su importancia ya que esto permitirá brindar al usuario un servicio de calidad.

También esta investigación servirá de consulta o de referencia para la sociedad y futuras investigaciones que busquen ahondar sobre el proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las Mypes.

la metodología empleada en este estudio fue: el tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo porque en el procesamiento y análisis de datos se aplicó la matemática y la estadística. El diseño fue no experimental – transversal y descriptivo, se dice que fue no experimental porque se estudió acorde a la realidad, sin sufrir alteraciones ni modificaciones, fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo concluyente donde tuvo un inicio y un final, es descriptiva, porque solo se describió las características más significativos de la variable: El proceso de la selección

de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las Mypes del distrito de Huánuco, 2020. Como se presenta acorde a la realidad. Con una población de 19 empresas de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, y con una muestra también de 19 mypes. Con respecto a las técnicas de investigación se consideró la encuesta, en cuanto al instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado por 21 preguntas. Los datos que se obtuvieron empleando la técnica e instrumento anteriormente ya mencionados, Se procesó la información en el programa estadístico MS Excel, Word para su posterior presentación del informe final. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas se presentaron en tablas y figuras a través del levantamiento y procesamiento de la información se logró determinar las principales características de los gerentes del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, se determinó que más del 52,63% se encuentran en un rango de edad de 31 y 40 años, respecto al género de los representantes se determinó que un 68,42% son del género masculino y el 68,42% tienen grado de instrucción superior Referente a las características de las empresas se concluyó que la mayoría de ellas tiene más de 5 a 8 años operando en el mercado y el 57,89% de la muestra están constituidas como empresas S.A. Respecto al proceso selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad: el 73,68% poco conocen sobre el proceso de selección de personal como factor de calidad, De la totalidad de representantes encuestados de empresas de vigilancia y seguridad privada del distrito de Huánuco manifestaron que el 68,42% siempre realizan la pre selección del personal que va a contratar.

En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad no son tan optimista porque la

mayoría de las Mypes en estudio no siempre realizan o siguen un correcto proceso de selección del personal, lo cual ocasiona que el colaborador contratado no cumpla con el perfil del puesto de trabajo y en consecuencia un mal desenvolvimiento al momento de prestar su servicio ocasionando la desconfianza del cliente.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En la búsqueda de antecedentes en la biblioteca de la localidad y en páginas de internet para la realización del presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta lo que manifiestan diferentes autores que se mencionaron a continuación.

#### 2.1.1. Internacional

Valencia (2018) en su tesis *Factores que inciden en la selección de personal administrativo y de servicio al cliente en las instituciones públicas del cantón Montufar y Bolívar en el año 2016*. mediante este estudio realizado se investigó acerca de los procesos de selección de personal más adecuados, como son el análisis del puesto a ofertar, esto implica recopilar información acerca de que perfil profesional que requiere la empresa, posteriormente tenemos el reclutamiento que llama a los aspirantes con sus hojas de vida para revisión; con el fin de evaluar y medir el nivel de conocimientos y habilidades de cada aspirante es necesaria la aplicación de pruebas técnicas como psicotécnicas que permiten escoger a los mejores postulantes para inmediatamente pasar a la entrevista personal y tomar la A< decisión definitiva,tuvo una poblacion y muestra de 121 individuos que abarca entre usuarios del Canton de bolivar y Montefur, personal administrativo del gobierno autonomo del canton de Bolivar y Moncefur,dentro de la metodologia fue del tipo deductivo, descriptiva la técnica fue la encuesta que se aplico al personal administrativo y usuarios del Municipio del Cantón Bolívar y Montúfar.

Entre los resultados que se obtuvo es la deficiencia de implementar un adecuado proceso de selección el cual no permite brindar atención de calidad ni mucho menos oportuna el cual genera incomodidad y malestar a los usuarios también se pudo ver la poca o nula cooperación del personal administrativo ya que no cuentan con la capacitación adecuada o no son seleccionados de acuerdo a la evaluación del puesto requerido.

Pezantes (2015) *El Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del GADMP (Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujilí)*. Su estudio estuvo orientado dar a conocer la relación que existe entre la variable proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado a los funcionarios del GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Pujilí) en este se observó que la variable desempeño laboral, variable que se proyecta al cumplimiento de objetivos y metas de esta municipalidad de Pujilí; el estudio se aplicó a una población total de 92 funcionarios. Se desarrolló un estudio de tipo exploratorio, prospectivo y correlacional, que permitió saber el grado de relación que existe entre las variables de esta investigación. Se recolectó los datos de información a través de la aplicación de la herramienta de escala tipo Likert, que se diseñó y elaboró con el fin de conocer el proceso de reclutamiento y selección de personal que se lleva ejecutando en la Institución y el nivel de desempeño del personal, también se utilizó una ficha de entrevista que permitió validar la información obtenida a través de los cuestionarios. Los principales resultados han permitido aseverar que si está correlacionado el proceso de RSP (reclutamiento, selección de personal) que se utilice y el

eficiente desempeño laboral de los colaboradores lo que está impidiendo que se brinde un servicio de calidad a la ciudadanía del cantón Pujilí.

Ante ello se propuso una opción mas viable, que permitio emplear un nuevo proceso de reclutamiento y selección de personal basado en un modelo por competencias y mejorar el rendimiento laboral del personal, en cual se vera reflejado cuando se preste el servicio a la ciudadanía y a la satisfaccion de la misma.

León (2020) en su tesis titulada: *El proceso de selección y su efecto en el desempeño Laboral en el personal de las Microfinancieras de la Ciudad de Quetzaltenango* En esta investigación se estudió las dimensiones abordadas que fueron: el análisis del proceso de selección, la identificación de técnicas de selección, establecer el tiempo que dura el proceso de selección desde el momento en que se publica un puesto vacante hasta que se contrata al personal, la evaluación del desempeño laboral del personal, la identificación de los aspectos que se toman en cuenta y de mayor ponderación en la evaluación de desempeño laboral.

El estudio fue descriptivo transversal se aplicó la técnica de la entrevista y se utilizó como instrumento dos guías diferentes de entrevista estructurada. Se incluyó trece Microfinanciera, tomando como sujetos de investigación a los Coordinadores de oficina, Coordinadores de Recursos Humanos, personal administrativo y de campo.

Se concluyó, que el proceso de selección de personal tiene una estrecha relación con el desempeño laboral, lo que genera un efecto cuando una de las variables no se relaciona adecuadamente.

Se determinó que las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango a pesar de tener bien diseñados los procesos de selección, así como la evaluación de los empleados, no se aplican de forma adecuada las técnicas de selección, debido a que no hay una separación de ellas, para los diferentes puestos ofertantes lo que no permite conocer realmente las características de los aspirantes. Esto hace indispensable diferenciar las técnicas para cada posición que se tiene dentro de las Microfinancieras, para reclutar y seleccionar a los candidatos adecuados.

La propuesta va enfocada, en dar a conocer a las Microfinanciera la importancia de hacer una separación de las técnicas de selección de personal, categorizándolas de acuerdo con la posición, esto permitirá contar con el personal apropiado y con un buen desempeño laboral.

Vera (2019) en su tesis titulada: *Gestión del talento humano en pymes del sector de servicios en Barranquilla, Colombia*. Concluyo: Que La gestión del talento humano permite a las organizaciones mejorar el desempeño de los empleados. En este sentido, es fundamental que se desarrollen estrategias, herramientas y elementos coherentes con esta temática, que permitan una competitividad efectiva en la globalización. Esta investigación tuvo como objetivo identificar las necesidades de gestión del talento humano (CTH) que presentan las pymes del sector servicios, vinculadas a la Asociación Colombiana de Pequeños y Medianos Empresarios en Barranquilla, Colombia, para luego diseñar un modelo CTH que contribuya a mejorar los procesos internos de la organización y lograr sus objetivos. Esta investigación trabajó con el enfoque cuantitativo, con un método descriptivo correlacional y con las

características y necesidades de las pymes de ese sector en materia de CTH, lo que permite una nueva mirada para mejorar el desempeño profesional y la competitividad. Con ello, se concluye que es pertinente implantar un modelo de CTH dirigido a la gestión de la organización del desarrollo y la evaluación; de esta forma, se fortalecerían los procesos internos de la organización.

Parra & Contreras (2017) en su tesis titulada: *Rediseño del proceso de selección de personal de la empresa Diviconstru en Guayaquil*. El estudio de investigación se enfocó en analizar y rediseño del proceso de selección de personal de la empresa DIVICONSTRU S.A. Dicho análisis parte de un recorrido por los aspectos más importantes del ambiente interno y externo que gira en torno a la empresa y que están afectando la eficiente administración de personal de la organización con el objetivo de diseñar una propuesta que valide los problemas detectados. En cuanto a la metodología la investigación fue del tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. En cuanto a la población estadística, hay que referir que el número total de obreros de la empresa DIVICONSTRU S.A. asciende a 216 colaboradores, distribuidos en diferentes proyectos, divisiones, departamentos, funciones, etc. la muestra se calculó con una fórmula estadística, la misma que presenta el resultado de 138 personas, entre las técnicas a emplear es la encuesta y el instrumento es el cuestionario

se llegó a la propuesta de solución para rediseñar y mejorar el proceso de selección de personal de la empresa. En el cual se detallan las diferentes estrategias modernas para diseñar un departamento de personal con todas sus funciones y roles principales para obtener la mayor productividad de los

colaboradores y asegurar el alcance de los objetivos económicos de la empresa y sus accionistas.

### **2.1.2. Nacional**

Farfan (2019) en su tesis, *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria: caso I. E. P. Angelitos de Jesús, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. La presente investigación esta direccionada al sector educación de nivel inicial y primaria, cabe decir que la investigación está basada en el contexto actual de dicho rubro, por ende, es importante conocer el tema de la selección de personal en las empresas. Cuyo problema general de la investigación fue ¿Cuáles son las características de la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019, el objetivo general fue. Identificar las características de la selección de personal, en la I. E. P. Angelitos de Jesús, de nivel inicial y primaria, del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019, por tanto, la metodología de la presente investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo – transversal. Para el recojo de la información se aplicó la técnica de la observación, cuyo instrumento fue la lista de cotejo, se obtuvo el siguiente resultado, en un 71% la empresa cumple con llevar a cabo el proceso de la selección de personal, mientras que un 29% la empresa no cumple. Por tanto, se llegó a la conclusión de que la empresa, lleva acabo de manera correcta y de calidad el proceso de la selección de personal, pero cabe señalar que la empresa no emplea los instrumentos de la selección de

personal, en cuanto a las técnicas la empresa aplica la técnica de simulación, pero no la técnica de dinámica de grupo.

Para fortalecer su sistema de proceso de selección de personal es recomendable usar su instrumento de selección con lo que es dinámica de grupo, ya que de ser así se verá reflejada en la eficiencia de su personal y lograr un excelente clima laboral.

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

rendimiento. Concluyendo así que la totalidad de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por sus representantes, quienes realizan capacitaciones orientadas a su personal sobre la gestión de calidad, algunas de las micro y pequeñas empresas utilizan técnicas variadas para seleccionar a su personal teniendo en cuenta que manejan un proceso exigente en cada una de sus organizaciones en cuanto a su selección de personal.

Este rubro debe ser minucioso al momento de reclutar y seleccionar personal y a su vez capacitarlos ya que eso ayudara a que puedan prestar un excelente servicio de calidad que satisfaga a su cliente y a su vez la recomendación de esta, tener el personal indicado le asegurara la preferencia y elección de sus usuarios.

Isla (2019) es su tesis titulada *Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito La Victoria, 2018*. Nos plantea es su estudio de investigación su objetivo que fue proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018; se desarrolló bajo un tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la recolección de información se realizó a través de la técnica de encuesta a una muestra de 15 microempresas, que representan el 100% de la población, se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las características de los representantes

legales, en referencia a la edad la mayoría son adultos que oscilan entre los 31 a 50 años (60%), son de género masculino (80%), con un grado de instrucción superior no universitario (93%), tienen 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro (60%) y el objetivo de su creación fue el generar ganancias (73%). Respecto a la gestión de calidad, la mayoría indica que siempre determinan las metas y objetivos organizacionales (73%), realizan un seguimiento a los procesos de la empresa (60%), y siempre aplican la retroalimentación para la mejora continua (47%). Respecto a la selección de personal, la mayoría indican que siempre planifican y analizan los puestos de trabajo (47%), realizan entrevistas para todos los procesos de selección (60%), el jefe de área del puesto solicitado toma la decisión final (47%), e indican muy pocas veces realizan evaluaciones psicológicas (40%).

Ramirez (2019) En su tesis titulada: *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz*. El estudio de investigación describe las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, en cuanto a la metodología se empleó el diseño de la investigación fue no experimental – transversal y descriptivo, el nivel de la investigación será aplicada de propuesta con enfoque cuantitativo. se aplicó una encuesta a 30 gerentes de 22 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 63% tienen de 20 a 30 años de edad, El 76.70% tienen grado de

estudios secundarios. Características de las micro y pequeñas empresas el .60.00% tienen el mercado entre 3 a 5 años, El 60.00% están constituidas como E.I.R.L, Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento, El 96.70% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad es desfavorable porque la mayoría de las agencias de viajes turísticos en distrito de Huaraz no siempre se realiza el proceso de selección del personal la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa

Por lo tanto, genera una mala atención al cliente y la impresión del usuario o cliente al no sentirse satisfecho con el servicio que recibió, brinda una mala recomendación y por ende la disminución de ocupar el servicio turístico de los visitantes.

Flores (2019) En su tesis titulada: *Gestión de calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019.* El propósito del presente trabajo de investigación fue describir los atributos principales de la gestión de calidad en el procedimiento para seleccionar productos marino de las MYPE en el sector industria – rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito 2019. El diseño de la investigación fue no experimental transversal, según la naturaleza del estudio de la investigación y por las características fue de tipo descriptivo, está considerado

en el nivel de investigación cuantitativo. Para la recolección de los datos se seleccionó una prueba de población de 10 MYPE en la región de elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando el procedimiento de revisión. Adquirir los resultados que lo acompañan: con relación a los agentes reglamentarios en las MYPE: 100% son de Perú, un 80% está entre 31 y 50 años, 70% son hombres. “En relación a la MYPE: el 60% tiene más de 4 años de actividad en el rubro, 60% cuenta de 1 a 4 trabajadores. En relación a la administración de la calidad: el 80.0% de la población encuestada afirma que sí conocen la importancia gestión de calidad mientras que el 10.0% no tiene información sobre la importancia de gestión de calidad.” El resultado fue, 30% crea estrategias para la calidad en la elaboración; un 70% no lo hace.

### **2.1.3. Local o Regional**

Sabino, (2017) 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*. tuvo como objetivo 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. Este estudio es del tipo descriptivo, con una muestra de 12 micro y de pequeñas empresas (Mype). Los resultados conseguidos en este trabajo investigación fueron: Con lo que Respecta a las edades de los representantes legales de las mypes, el 59% están comprendidos entre las edades de 31 a 50 años; con lo que Respecta al género de los representantes legales, mayor es el número del genero masculinos con 58% que están entre las edades de 31 a 50 años;

correspondiente a la educación, el 50% tiene estudios del nivel secundaria y con 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% son 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%.

El rubro de las bodegas al ser y nacer como negocio familiar es un área que debe ser administrada eficientemente ya que el capital se involucra directamente en el futuro de las familias, los dueños siempre se auto capacitan a través de la experiencia que le da el tiempo que tiene dedicada al negocio.

Espinoza, Accilio y Guardia (2017) el presente estudio cuyo tema es: "EL reclutamiento y selección del personal en el real hotel – huanuco periodo 2017" tuvo como objetivo describir la problemática del reclutamiento y selección del personal en el Real Hotel de Huánuco en el periodo 2017, tuvo como objetivo describir la problemática del reclutamiento y selección del personal en el Real Hotel de Huánuco se empleó el muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial es decir que su muestra esta conformada por los 43 empleados del hotel en mencion, la metodología desarrollada fue del tipo descriptivo de corte transversal y de diseño no experimental, se empleo la tecnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario Los datos obtenidos fueron procesados a través de cuadros estadísticos; frecuenciales y porcentuales.

Entre los resultados que obtuvo esta investigación fue que se debe implementar el reclutamiento y selección del nuevo personal idoneo para realizar las tareas encomendadas y que tengan la capacidad de construir compromisos con ellos mismos.

Cavalié (2017) En su tesis titulada: *gestión de calidad en la capacitación de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017*. La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017. El diseño de investigación fue no experimental y descriptiva, para llevarse a cabo se trabajó con una muestra dirigida de 10 microempresas de una población de 20, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta, y se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPES: el 40% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% son masculinos, de los cuales el 60% poseen con educación secundaria, el 100% es dueño de la micro empresa, el 50% tiene de 0 a 3 años en el cargo, el 80% tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 100% de la MYPES cuenta con 11 a más trabajadores, el 100% son personas no familiares, el 90% se creó para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad en la capacitación: el 60% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad, así mismo el 40% desconocen las técnicas modernas de gestión de calidad, el 50% cuentan con poca iniciativa en cuanto en las dificultades para la implementación de gestión

de calidad, el 50% cuentan con la técnica de escala de puntuaciones para medir el rendimiento del personal, el 80% si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 100% si se han capacitado en los últimos años, el 60% de 1 a 2 veces se capacitaron, el 60% considera la capacitación es una inversión y el 60% el personal se ha capacitado en reglas de tránsito. Llegando a la conclusión que los de las MYPES desconocen el término de gestión de calidad, asimismo considerando la capacitación como una inversión, peor no lo incluyen dentro de sus prioridades de desarrollo y crecimiento de su empresa.

Mejia (2019) en su tesis titulado: *Gestión del talento humano en la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Universidad Nacional Hermilio Valdizan, facultad de Ciencias Administrativas, Huánuco*. Cuyo propósito fue determinar la influencia que tiene la gestión y seleccionar correctamente el talento humano en la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2019, esta investigación es de tipo básica y aplicada, se desarrolló mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, a nivel descriptivo y explicativo, con un diseño no experimental transaccional, la unidad muestral fue constituido por 134 trabajadores administrativos donde  $N=n$ , también está comprendida por 73 ciudadanos (usuarios) de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Se utilizó como instrumento la guía de observación, la guía de entrevista, el cuestionario directamente relacionados con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, para luego haber sido procesados, interpretados, analizados, contrastados y discutidos, finalmente se concluye de manera general que, si la

Municipalidad Distrital de Amarilis mejora la gestión del talento humano en el año 2019, entonces habrá mejor calidad en la atención a los ciudadanos.

Ya que es necesario que el personal que se va a contratar se apegue al perfil que el puesto requiera, ya que esto permitira brindar una atencion oportuna y sobre todo de calidad, que buscan los usuarios.

Iribarren (2019)El presente trabajo de investigación, *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Tienda Comercial de Abarrotes San Martin del Distrito de Huánuco – 2019*. la investigación planteada para ayudar a resolver las inquietudes Tienda Comercial de Abarrotes “San Martin” del Distrito de Huánuco, la finalidad de la presente investigación es conocer como las evidencias físicas, de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en la tienda comercial San Martin. Por lo tanto el problema general manifiesta, ¿ Cómo la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en la tienda comercial de abarrotes “San Martin” del Distrito de Huánuco - 2019?, ya que el objetivo general Determinar como la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en la tienda comercial de abarrotes “San Martin” del Distrito de Huánuco - 2019, y la hipótesis general, la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente en la tienda comercial de abarrotes “San Martin” del Distrito de Huánuco - 2019, demostrara los resultados según la metodología en el tipo de la investigación. La presente investigación se enmarca dentro del nivel descriptivo, ya que el objetivo de la investigación es principalmente describir la calidad del servicio que pudiese existir entre las variables y dimensiones, la motivación en calidad de servicio y satisfacción del cliente en la tienda comercial de abarrotes “San

Martin” del distrito de Huánuco. Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utiliza la población, a fin de ampliar la percepción desde el punto de vista interno y externo del sector objeto de nuestro estudio. La población lo constituyen los colaboradores de la empresa Café San Luis de la ciudad de Huánuco. En tal sentido los usuarios es un promedio de 40 usuarios por día ya que es una tienda comercial nuevo, con un total de 280 usuarios semanales. Muestra: En el presente trabajo de investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico del tipo criterial ya que se seleccionó a 100 usuarios ya que es elegido una sola área, siendo el volumen de usuarios. Según la evaluación del investigador: Siendo el total de la muestra de 100 integrantes del grupo de investigación para resolver las inquietudes de la investigación planteada.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Gestión del Talento Humano**

Hoy en día es común hablar de la gestión del talento humano en las empresas, ya que es el capital humano de cualquier organización y que ellos son los encargados de la toma de decisiones y ejecución de las mismas, por ello es necesaria una gestión adecuada que ayude atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener al personal. Para el logro de objetivos tanto como organización y a nivel empresarial.

**Gestión:** Es la acción de gestionar y/o administrar. De una forma más definida, la gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

### **¿Entonces que es talento humano?**

Podemos dar respuesta a esta pregunta, desde la idea que el talento humano, es como la fuerza que mueve los engranajes de un reloj, sin esta fuerza el reloj no funcionaria, y si la fuerza no es la correcta entonces este reloj no funcionaría adecuadamente, partiendo de esta idea, el talento humano, es el capital humano de toda organización, el cual les permite a mantenerse en un mercado el cual cada día se hace más competitivo y lograr el éxito, sin embargo sucede lo contrario, cuando esta gestión se hace de manera errada la institución sufre la consecuencia de tal mala decisión.

**Talento:** tipo Persona con gran capacidad intelectual o aptitud que tiene para aprender las cosas con facilidad o para desarrollar con mucha habilidad una actividad. “Porque están Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado”. (Chiavenato I. , 2009, p. 49) Es decir, que el talento humano puede poseer conocimientos, habilidades y competencias, pero solo no sobrevive necesita compenetrarse en un entorno que le de libertad para crecer.

**Contexto.** “Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren”. (Chiavenato I. , 2009, p. 53)

- “Una arquitectura organizacional con un diseño flexible, integrador, y una división del trabajo que coordine a las personas y el flujo de los procesos y de las actividades de manera integral”. (Chiavenato I. , 2009, p. 52)

- “Una cultura organizacional democrática y participativa que inspire confianza, compromiso, satisfacción, espíritu de equipo”. (Chiavenato I. , 2009, p. 52)

Según **Jericó** (2001) el talento humano es más que la capacidad de la persona que comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Es decir que no solo se debe incluir el esfuerzo físico o la actividad humana sino otros factores como: competencias, experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, etc.

Al respecto **Chiavenato** señala:

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. (Chiavenato I. , 2009, p. 11)

La Gestión del talento humano o también denominado como la administración moderna, o administración de recursos humanos es reflexionar de la importancia del trabajador dentro de la empresa ya que este es un activo fundamental de toda organización.

Según Chiavenato (2009) menciona en su libro gestión del talento humano:

Tener personas en la organización no siempre es sinónimo de talento, una persona con talento es una persona con cualidades y que se va diferenciar por su nivel competitivo de los demás. Es decir que se debe buscar estrategias para administrar el talento humano con cualidades que les diferencien de los demás y su vez complemente a la organización para el correcto funcionamiento de esta y a largo plazo garantice tener en nuestras filas empleados idóneos para el logro de objetivos organizacionales y alcanzar el éxito Para eso debemos tener en cuenta los 4 aspectos importantes de la competencia individual:

- **Conocimiento**

Según Vallejo el conocimiento “es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua” (Vallejo, 2015, p. 30)

- **Habilidad**

Para Vallejo la habilidad “Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado” (Vallejo, 2015, p. 30)

- **Juicio**

Vallejo señala el juicio “Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades” (Vallejo, 2015, p. 30)

- **Actitud**

Según Vallejo (2015) menciona al respecto que” para conseguir y trazarnos metas, correr los riesgos, ser agente que actué para el cambio, para brindar un valor agregado, para alcanzar la excelencia orientado a los resultados, es necesario una actitud positiva emprendedora es lo que conduce

a al individuo a obtener la autorrealización. En otras palabras, uno de los talentos humano es la actitud, pero esta debe ser positiva y emprendedora, esto conducirá a los seres humanos a alcanzar metas y objetivos y les permite desarrollarse buscando la mejora continua.

### **Procesos de la Administración de Recursos Humanos.**

**Procesos:** Es un conjunto de actividades o tareas sistematizadas que tiene la finalidad de crear un servicio, bien o un producto final para un usuario. Chiavenato (2009) los define en seis procesos básicos de la administración de recursos humanos:

- **Procesos para integrar personas.** “Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas”. (Chiavenato I. , 2009, p. 15)
- **Procesos para organizar a las personas.** “Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño”. (Chiavenato I. , 2009, p. 15)
- **Procesos para recompensar a las personas.** “Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas”. (Chiavenato I. , 2009, p. 15)
- **Procesos para desarrollar a las personas.** “Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal”. (Chiavenato I. , 2009, p. 15)
- **Procesos para retener a las personas.** Este proceso crea y acondiciona los lugares ambientes de trabajo para el personal donde puede

realizar sus labores de la manera más satisfactoria incluyendo la administración del clima, la cultura y las normas organizacionales, la limpieza, seguridad y calidad de vida. (Chiavenato I. , 2009)

- **Procesos para auditar a las personas.** “dan seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados”. (Chiavenato I. , 2009, p. 16)

Entonces la gestión o administración del talento humano está dirigido a todo Administrador, sea del nivel gerencial, supervisor ya sea el puesto que tenga en la organización, pero que desarrolle los procesos administrativos como planear organizar, dirigir y controlar. La ARH (administración de recursos humanos) su función es de apoyar al administrador a desarrollar esas funciones, ya que el administrador no hace el trabajo solo sino a través de los individuos que conforman su equipo de trabajo, junto a ellos, sus subordinados, el administrador ejecuta las labores y consigue alcanzar la meta y objetivo trazado. (Chiavenato I. , 2009, p. 16)

### **Planificación estratégica del Talento Humano**

Entre los aspectos más trascendentales de la estrategia organizacional es su coyuntura con la funcionalidad de la gestión del talento humano. Dicho de otro modo, es como convertir los objetivos y las estrategias de las empresas en objetivos y estrategias de los recursos humanos, lo cual se obtiene con la planeación estrategia del talento humano.

Según Vallejo (2016) considera las siguientes

- **La misión.** - de una organización constituye el motivo por el cual existe, cuál es su finalidad por la que fue fundada, para qué debe servir, la

misión debe cumplir los objetivos esenciales del negocio, atender las demandas sociales del cliente y del mercado.

- **Los valores.** - Los valores constituyen las creencias y actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. Son normas que rigen el comportamiento de las personas y las organizaciones; para ello se hace hincapié en ciertos valores que sus integrantes deben respetar con su comportamiento.

- **La visión.** – Es como se proyecta la organización en un futuro, es como se ve proyectada en un tiempo y espacio. Generalmente se realiza una proyección para cinco años. Se debe contestar las siguientes preguntas: ¿Qué tipo de relaciones desea tener con los clientes? y ¿cómo alcanzar sus objetivos?, ¿qué oportunidades y desafíos debe enfrentar? La visión es lo que pretende ser la empresa con la ayuda de las personas.

- **Objetivos de la Organización.** - es el resultado que desea y pretende alcanzar la organización en un tiempo determinado.

- **Estrategias organizacionales.** - Las estrategias son cambios organizados, que definen el futuro y el destino de la organización.

## **Selección**

### **Definición del proceso de selección**

La selección es el efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas. El proceso de selección permitirá elegir al personal indicado de muchos postulantes después de haberlos reclutado. Es decir, la selección del personal es como un destilador que ayuda

escoger al mejor de todos los candidatos con las características que la organización requiera.

Este proceso de selección nos permite elegir un candidato quien cumple o es el idóneo para el puesto disponible, con la selección se trata de hacer crecer el nivel de eficacia y eficiencia en el rendimiento del personal y en consecuencia de la organización.

Al respecto Chiavenato sostiene:

En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal, así como a nivel organizacional (Chiavenato I. , 2009, p. 147)

El enfoque principal del proceso de selección se basa en datos e información del candidato con las competencias de la organización busca o necesita.

Según Chiavenato (2009) "El proceso de selección está respaldado por datos e información respecto al puesto a cubrir y, es decir, se presenta en función de las competencias que la organización desea Las exigencias dependen de esos datos e información, de modo que la selección tenga la mayor objetividad y precisión para llenar el puesto o sumar las competencias". (P.138). la selección es una contrastación del candidato con el puesto a cubrir, si el puesto requiere o es de mayor complejidad pues se enfocará en captar un

empleado que cumpla dichas características o que tenga mayores habilidades que fortalezcan el área donde desarrolla sus actividades.

Existen dos opciones para fundamentar el proceso de selección: una radica en el puesto que será cubierto y la otra en las competencias que serán captadas.

En la actualidad la selección de personal es una fuente inagotable para hacer aumentar y repotenciar el capital humano en las organizaciones, dicho de otra forma, este proceso ayuda atraer personal que den nuevos aires, los fortalezca y a enriquezca con habilidades y talentos nuevos a la empresa y llevarlas hacer más competitivas.

### **La selección como un proceso de comparación**

El método más ambicionado para llevar acabo de la mejorar forma posible la selección, es encontrar las semejanzas de las dos variables que la empresa tenga vigentes como ya se mencionó anteriormente el proceso de selección es la contrastación del requerimiento del puesto con el perfil del candidato.

Chiavenato (2009)comento al respecto:

La manera mejor concebida de la selección es representándola como una comparación entre dos variables: Por este lado los requerimientos de los empleos que se necesitan ocupar y del otro extremo el perfil profesional de los aspirantes que pretenden ocupar el puesto, la variable uno es los requisitos del puesto y la variable dos se consigue aplicando las técnicas de selección. Entonces la forma correcta de entender a la selección tiene que ser Interpretando la relación de comparación entre las dos variables: por una parte,

los requisitos para el puesto que está convocando, y la otra variable, que es el perfil del candidato aspirante cumpla los requerimientos para el puesto que la institución necesite.

### **La selección como un proceso de decisión y de elección**

En el proceso de selección, se puede encontrar uno o más candidatos que tengan el perfil que la institución requiera para el puesto entonces será responsabilidad del órgano solicitante admitirlo o elegirlo mas no es competencia del órgano seleccionador, este puede sugerir mas no imponer empleados, es decir, presta únicamente servicios determinados de selección de empleados idóneos para el puesto y su recomendación posterior.

Chiavenato sostiene que:

El órgano que se ocupa de seleccionar no puede obligar al área que solicita

Empleados que admita a un candidato que ellos aprobaron en la selección, sólo pueden hacer recomendaciones a quienes ellos consideren los más adecuados para el puesto. (Chiavenato I. , 2009, p. 139)

### **Modelos**

Chiavenato sostiene que “cada decisión respecto a un candidato involucra al individuo en un trato determinado. Trato significa el tipo de resolución que se tomará” (Chiavenato I. , 2009, p. 139)

- **Modelo de colocación:** En este modelo hay un solo puesto, para un solo candidato. (Chiavenato I. , 2009, p. 140).

- **Modelo de selección:** “En este modelo de selección hay una vacante de empleo para muchos candidatos” (Chiavenato I. , 2009, p. 140) en este modelo solo hay un puesto de empleo, para muchos candidatos.

- **Modelo de clasificación:** “En este modelo existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato” (Chiavenato I. , 2009, p. 140)

- **Modelo de valor agregado:** En este modelo los candidatos que ofrecen más o tienen mayores habilidades son los que tienen mayor aceptación al momento de ser seleccionado por la organización. “Cada candidato es visto desde el punto de vista de las competencias individuales que ofrece para incrementar las competencias de la organización. Si las competencias individuales que ofrece interesan a la organización, el candidato es aceptado. De lo contrario se le rechaza” (Chiavenato I. , 2009, p. 149)

### **Las Bases de la Selección**

La selección de empleados es un procedimiento de comparación y elección que contribuye a la toma de decisiones y es necesario tener la información completa del puesto a cubrir y del perfil requerido por la organización La información respecto al puesto a cubrir se reúne de cinco maneras distintas:

- **Descripción y análisis del puesto.** “La descripción y el análisis del puesto proporcionan información acerca de los requisitos y las características que el ocupante del puesto debe poseer” (Chiavenato I. , 2009, p. 143). Con esta pesquisa, este proceso se enfoca en evaluar e investigar los requisitos del puesto y las características del postulante al puesto ofertado.

- **Técnicas de los incidentes críticos.** “La técnica de los incidentes críticos es subjetiva porque se basa en el juicio del gerente o de su equipo de trabajo cuando precisan las características deseables e indeseables del futuro ocupante”. (Chiavenato I. , 2009, p. 143) Esta técnica se enfoca en investigar a aquel candidato que mejorara el rendimiento laboral.

**Solicitud de personal.** establece la llave que arranca el proceso de selección. Es una orden de servicio que el gerente emite a efecto de solicitar a una persona para que ocupe un puesto vacante. La solicitud de personal dispara el proceso de selección que traerá a un nuevo trabajador al puesto. (Chiavenato I. , 2009, p. 144)

**Análisis del puesto en el mercado.** “En esos casos, se utilizan la investigación y el análisis de puestos comparables o similares que hay en el mercado para recabar y obtener información”. (Chiavenato I. , 2009, p. 144) en la actualidad se dan cambios constantes, y esto también suceden a nivel empresarial y es necesario investigar lo que otras organizaciones buscan con respecto al puesto en similitud para andar a la par.

**Hipótesis de trabajo.** “La hipótesis de trabajo Es una previsión aproximada del contenido del puesto y lo que exige del ocupante (requisitos y características) en forma de una simulación inicial. (Chiavenato I. , 2009, p. 146) cuando no se puede utilizar las opciones anteriores se hace uso de la hipótesis de trabajo que consiste en investigar para obtener información de la vacante disponible.

## **Técnicas de selección**

Después de haber obtenido la información del puesto a cubrir y de las competencias deseadas para tal fin, el siguiente paso que se debe dar, es escoger las técnicas de selección que nos permita conocer, comparar y elegir a los aspirantes al puesto.

Según Chiavenato las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías:

- **La entrevista de selección:** La entrevista de selección es un proceso de comunicación que interviene dos o más personas, donde el entrevistador tiene interés en conocer la mejor versión del entrevistado. Por un lado, está el entrevistador o quien toma la decisión y, por otro, el entrevistado o candidato. (Chiavenato I. , 2009, p. 149). Entrevista dirigida (con ruta ) y Entrevista libre (sin ruta definida)
- **Pruebas de conocimientos o de capacidad:** Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc. Por otra parte, las pruebas de capacidad son muestras de trabajo que se utilizan para constatar el desempeño de los candidatos. (Chiavenato I. , 2009, p. 154) con esta prueba se mide el nivel de conocimiento profesional del candidato.
- **Pruebas psicológicas:** Las pruebas psicológicas representan un promedio objetivo y estandarizado de una muestra de comportamientos en lo referente a las aptitudes de las personas. Las pruebas psicológicas se utilizan como medida del desempeño, se basan en muestras estadísticas para la

comparación y se aplican en condiciones estandarizadas (Chiavenato I. , 2009, p. 155).

- **Pruebas de personalidad:** Las pruebas de personalidad son específicas cuando investigan determinados rasgos o aspectos de la personalidad, como el equilibrio emocional, las frustraciones, los intereses, las motivaciones, etc. En esta categoría están los inventarios de intereses, de motivación y de frustración. (Chiavenato I. , 2009, p. 160)

### **Técnicas de simulación**

“Las técnicas de simulación dejan a un lado el trato individual y aislado para concentrarse en el trato a grupos, y sustituyen el método verbal o de ejecución por la acción social”. (Chiavenato I. , 2009, p. 160) Esta técnica se enfoca en el trato en conjunto y deja de lado el trato individual.

Que cuentan con un sinnúmero de aplicativos que apoyan para sobrellevar esta tarea.

- **Examen médico**

El propósito de evaluar al aspirante es conocer qué tan sano se encuentra el posible empleado, la revisión será por un médico especialista y el cual será responsabilidad de la empresa, los exámenes que se sugieren son:

- ❖ evaluación psicológica
- ❖ hemograma
- ❖ examen de orina
- ❖ examen de heces
- ❖ evaluación ocular

Evaluar al aspirante y confirma su buen estado de salud tanto mental como física es significativo porque nos permite saber con certeza el estado en que se encuentra el futuro personal.

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

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

“la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato I. , 2011, p. 144) El propósito de la selección de personal es alcanzar la satisfacción del empleo a cubrir con el perfil que solicita la organización, el proceso que se sigue es:

### **Pre selección**

La pre selección consiste en analizar los perfiles de los candidatos para cotejar con los perfiles de los puestos de trabajo que la organización requiere y se procede a convocar para la siguiente etapa del proceso. (Chiavenato I. , 2011)

### **Pruebas**

Entre las pruebas que se realizan a los candidatos están de inteligencia, conocimientos con el fin de contratar empleados de acuerdo al puesto de trabajo que solicite cada organización. (Chiavenato I. , 2011, p. 155)

## **Entrevistas**

La entrevista en sí es la etapa fundamental del proceso, en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes: el entrevistador y el entrevistado. En la entrevista actúan dos personas que inician un proceso de relación interpersonal, cuyo nivel de interacción debe ser muy elevado y, sobre todo, dinámico. (Chiavenato I. , 2011, p. 153)

## **Valoración y decisión**

En este proceso la información profesional y del nivel personal que se obtuvo a lo largo de su carrera profesional de los candidatos se realiza una valoración para la toma de decisión esto influye mucho al momento de elegir y se contrasta con el perfil de los puestos de (Chiavenato, 2011).

## **Contratación**

Ya en esta etapa del proceso para la selección del personal se decide si se debe contratar o no al aspirante del puesto a cubrir y posteriormente se le informa la decisión final. (Chiavenato I. , 2011)

## **Incorporación**

Al incorporarse el personal por vez primera a la organización se le capacita con respecto a las actividades, funciones y objetivos que debe realizar en el puesto de labores. (Chiavenato I. , 2011)

## **Seguimiento**

En este proceso del seguimiento se aplica el sistema de medición del desempeño del personal que se incorpora a la organización y prestarle ayuda en caso lo requiera con el objetivo de mantener su eficiencia y competitividad en el área donde se desarrolla sus actividades. (Chiavenato I. , 2011)

## **Criterios del proceso de selección del personal para contribuir con la gestión de calidad**

Los indicadores de acuerdo a las 7 dimensiones nos permitirán evaluar y cuantificar en las MYPE del rubro seguridad y vigilancia el proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad.

## **Recepción de curriculum vitae**

Según **Martha** (2015) La recepción expedientes de vida, Es un paso relevante para el proceso de selección, es el instrumento que redacte el perfil profesional, experiencias y los datos personales necesarios del candidato.

## **Clasificar curriculum vitae**

El clasificar y estudiar los curriculum vitae Es importante para contrastar según el perfil del candidato con el puesto de trabajo para pasar a la siguiente etapa de proceso selección.

## **Pruebas Psicológicas**

Las pruebas psicológicas tienen la finalidad de ver el comportamiento, personalidad y conducta de las personas. (Chiavenato I. , 2011, p. 159)

## **Pruebas de Conocimiento**

El objetivo de evaluar con pruebas de conocimiento es para medir la capacidad teórica y práctico para probar el nivel de conocimiento acerca del puesto que ocupara el candidato (Chiavenato I. , 2011, p. 154)

## **Confianza**

Menciona que se debe crear un clima donde se estimule el dar confianza formulando preguntas preparadas con la finalidad de obtener información personal y profesional claras para la toma de decisiones. (Silva, 2016, p. 44)

## **Claridad de las preguntas**

- **Las preguntas** se deben estructurar preguntas claras que sean entendibles con relación al puesto de trabajo y el interés de la organización. (Silva, 2016, p. 45)
- **Escucha atentamente.** Trigo (2015) Es la interacción entre los entrevistadores y los entrevistados con la finalidad de percibir los gestos actitudes capacidades de los entrevistados.
- **Preguntas estructuradas** Jiménez (2012) “estructurar preguntas es propia de la selección de personal que se establece de acuerdo a las necesidades o perfiles de un puesto de trabajo que oferta una organización”

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

Son las tomas de decisiones en relación al proceso de selección ejecutado tomando en cuenta el perfil del empleado la conectividad profesional y las conductas de las personas (Silva, 2016, p. 46)

**Contratación** para Chiavenato I. ,( 2011) En esta etapa del proceso de selección del personal se decide si se debe contratar como empleado para el puesto de trabajo y se le informa la decisión al aspirante que fue seleccionado y se desarrolla las siguientes actividades:

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

### **Desenvolvimiento del candidato en el puesto de trabajo**

Es cuando se incorpora el colaborador seleccionado al equipo de trabajo de la empresa a trabajar en las actividades con relación al puesto.

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

Evaluar el desempeño permite y facilita la información sobre el desenvolvimiento, desempeño y rendimiento y nivel de eficiencia, competitividad con el objetivo de la búsqueda constante de una mejora continua.

### **Gestión de calidad**

En la actualidad es muy importante para las organizaciones el termino calidad, ya que va designar un conjunto de características positivas de un producto o servicio prestado que permite evaluar cuan satisfactorio fue para el cliente; en este sentido se habla de nula, poca, buena, o excelente calidad

del bien o servicio ofrecido. Por tal motivo, es de vital importancia para las organizaciones que están posicionados en un puesto reconocido y competitivo en el mercado y ofrezcan una excelente calidad tanto interna y externa a sus consumidores.

Al respecto Abadi (2004) señala que la calidad consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Otra aceptación es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

### **Servicio**

El servicio se puede interpretar desde el conjunto de acciones con la finalidad de servir a alguien, buscando satisfacer sus necesidades inmediatas, desde el punto de vista empresarial se puede deducir que es un producto inmaterial personalizado ofrecido al cliente para satisfacer una necesidad determinada

### **Calidad de servicio**

Hoy en día se habla mucho de calidad de servicio, y el primer enfoque es el cliente, este cliente que es muy demandante, porque busca un bien o servicio que le satisfaga completamente, la calidad de servicio garantiza lo que se ofrece al cliente.

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción. (Deming, 1989, p. 49)

### **Gestión de calidad**

Según Hernández (2018 ) señala que la gestión de calidad son actividades muy establecidas para dirigir y controlar una organización con relación a la calidad. La calidad se relaciona con la dirección y el control incluyendo en ellas las políticas de calidad los objetivos de la calidad, planificación de calidad y el aseguramiento de la calidad que realiza la organización.

Entre sus Elementos de la gestión de calidad se incluyen los valores de la empresa, principios, políticas, los clientes y los proveedores que tiene la organización tanto interno, así como externo etc. (Garzon, 2015, p. 09). Entre las funciones que cumple la gestión de la calidad son Los cuatro procesos de la administración como la planificación, organización, dirección control. Lo cual permitirá que las micro y pequeñas puedan lograr fácilmente las metas y objetivos.

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

Para Azor (2017) menciona que la gestión de la calidad es un sistema que en él se hallan los ocho principios cuyo objetivo es dirigir a la organización a una mejora continua.

- **Enfoque al cliente.** La preocupación de toda organización debe ser el prestar un buen servicio de calidad al cliente ya que ellos son la razón de ser de todas las empresas.
- **El liderazgo.** Tener la capacidad de influir en las demás personas de forma para alcanzar los objetivos trazados.
- **Participación del personal.** Permitir que el equipo de trabajo pueda participar con libertad cuando opinen y/o tomen decisiones.
- **Mejora continua.** Permitirse como organización ser competitivo Dentro de la organización permitirse lograr la competitividad.
- **Enfoque basado en procesos.** con este enfoque a las organizaciones se les permite establecer y encargar sus actividades que crean un valor para el consumidor
- **Enfoque de sistema para la gestión.** para contribuir a la eficiencia y eficacia de una organización debemos reconocer, entender y por ultimo gestionar los procesos para alcanzar los objetivos.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Para la toma de decisiones se apoyan en la información y análisis de los datos obtenidos.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Las organizaciones y proveedores buscan tener relaciones que les beneficie mutuamente y que les permitan extender sus capacidades de crear valor para el consumidor final.

### **Importancia de la calidad**

Para Alzacri, s.f. confirma la significancia del tema de la gestión de calidad y la importancia de esta ya que ayuda y permite mejora la atención al usuario a través de la implementación de estrategias y técnicas que logran satisfacer las

necesidades en general de los usuarios, y en consecuencia fidelizándolos obteniendo esto nos garantizara que las etapas de la producción salida de un nuevo sus productos o servicios al mercado sea exitosa, no obstante si no implementan un bien, producto o servicio de calidad las organizaciones nunca tendría éxito y estarán destinados a la quiebra o fracaso, por tal razón la calidad es uno de los factores muy importantes y sumamente necesarios para que las organizaciones sobrevivan al mundo empresarial. Dicho de otro modo, la mejora de la calidad permite que las empresas puedan tener preferencia de los clientes al momento de elegir un bien o servicio porque cubren sus necesidades y aumentado su productividad.

Por otra parte Villoldo (2016) hace referencia que la calidad es un beneficio que permite optimizar los recursos o la forma de desarrollarlos que solo pretende satisfacer al usuario buscando reducir los costos y mantener su posicionamiento en el mercado y a su vez generar puestos de trabajo para la comunidad.

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

Para las organizaciones tener una ventaja que les permita estar un paso más adelante que sus competidores, es sustancial y esto sucede al implementar y gestionar calidad al bien o servicio que prestan y una de las ventajas es ser competitivo.

Al respecto Gonzáles (2015) señala que la gestión de calidad permite la superación constantemente en la productividad y a ser competitivos en el mercado donde desarrolla sus actividades lo fundamental e importante es a la

primera hacer bien las cosas en todos los niveles involucrados con la organización.

## **Micro y pequeña empresa (MYPE)**

### **Definición**

En el portal web SUNAT (2020) nos señala que la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

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

Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes:

#### **Microempresa**

- Número de trabajadores de uno a diez
- Ventas anuales monto máximo de 150 unidades impositivas (UIT)

#### **Pequeña empresa**

- Número de trabajadores uno hasta cien
- Venta anuales monto máximo 1700 unidades impositivas (UIT)

#### **Importancia**

La importancia de las Mypes en el país es porque mueven la economía e impulsan el desarrollo generando puestos de trabajo.

Al respecto Meneses (2017) señala cuan significativos e importantes son las Mypes en nuestro país porque son las que generan e impulsan la economía en el Perú y a su vez intervienen en el desarrollo creando empleos en el país al 80% de la población económicamente activa y a su vez aporta un 40% de PBI.

### **Ventajas**

Entre las ventajas tenemos

- Están constituidos como personas jurídicas a través de escritura pública a su vez pueden inscribirse y pedir la minuta.
- Los municipios le entregan la licencia provisional dentro del plazo máximo de 7 días y tienen derecho a una licencia temporal de 12 meses.

### **Las empresas de seguridad y vigilancia**

Las empresas de seguridad están especializadas en la protección y resguardo de los individuos, bienes e información. Sus principios están en Europa y datan desde el siglo XIX dando inicio a esta actividad como Guarda campos particulares; una de las características principales que debería tener el individuo o agente era el contar con un buen juicio y prestigio en su sociedad y que debía cuidar como propio lo que era de los demás, con la actividad ejercida por estos hombres nace la Seguridad Privada. Otro de los factores para que da pie a estas empresas es para cubrir las deficiencias del cuerpo policial.

En el Perú con la creciente ola de inseguridad por el terrorismo de la época que amenazaban la seguridad del país y de su gente, con el transcurrir del tiempo se volvió la sociedad más insegura con esta idea nacen las empresas de seguridad en el país. Las empresas de seguridad y vigilancia de

personas, organizaciones, brinda sus servicios y lo ejecutan de forma privada, al contratar a una empresa de seguridad y vigilancia especializada les asignara a los agentes de seguridad altamente capacitados para la tarea a realizar.

Servisegur (2020)señala que “En el Perú hay más de 1000 empresas de seguridad constituidas bajo la prestación de esta actividad; sólo en Lima existen más de 500 empresas de seguridad, entre ellas se pueden clasificar por su capacidad operativa, fondo de capitales, etc.” Las empresas de seguridad prestan diversos servicios tales como:

- Seguridad y Vigilancia Privada
- Prevencioncitas de seguridad y perdidas
- Resguardo Personal
- Custodia de mercadería en transito
- Seguridad para eventos
- Seguridad electrónica y monitoreo CCTV
- Consultoría en seguridad privada
- Transporte y custodia de valores

## **Seguridad y vigilancia**

### **Seguridad**

La Seguridad es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación

o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo. (INPEC, 2020)

### **Vigilancia**

El término vigilancia refiere a la acción y al resultado de vigilar a algo o a alguien. En tanto, de la misma forma se designa al sistema organizado y capacitado para llevar a cabo la acción de vigilar. Básicamente, la vigilancia, consiste en el monitoreo del comportamiento de personas, de objetos o de procesos que se encuentran insertos dentro de un determinado sistema con el objetivo de detectar a aquellos que interfieran con la conformidad de las normas vigentes, deseadas o esperadas, intrusos, ladrones, espías, entre otros. (ABC, 2020)

### **La vigilancia y seguridad.**

Es la prestación de un servicio con el fin de proteger los bienes o derechos de una empresa o persona. Los edificios, terrenos, almacenes y hogares son los principales **que** hacen uso de este servicio.

### **Vigilante de seguridad**

Un vigilante de seguridad dentro del ámbito de la seguridad privada, es un profesional de carácter privado que vela por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de cuya protección, vigilancia y custodia estuviera principalmente encargado por la empresa u organismo contratante como complemento y contribución a la seguridad pública proporcionada por las fuerzas de seguridad del estado

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

### **Selección**

Efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas. El proceso de selección permitirá elegir al personal indicado de muchos postulantes después de haberlos reclutado

### **Proceso de la selección**

Este proceso de selección nos permite elegir un candidato quien cumple o es el idóneo para el puesto disponible, con la selección se trata de hacer crecer el nivel de eficacia y eficiencia en el rendimiento del personal y en consecuencia de la organización.

### **Talento Humano**

Tipo Persona con gran capacidad intelectual o aptitud que tiene para aprender las cosas con facilidad o para desarrollar con mucha habilidad una actividad.

### **Toma de decisión**

La Toma de decisiones en el proceso de selección consiste en la elección de los aspirantes de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.

### **Calidad**

La calidad es el desarrollo de un excelente producto o servicios que ofrece la empresa y que permite satisfacer las necesidades de los clientes

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad dentro de la organización son un conjunto de actividades sistematizadas que permite que la organización ofrezca un producto o servicio o de ingreso al mercado buscando satisfacer las necesidades del cliente en conjunto.

### **Micro y Pequeñas empresas**

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

### **Empresa de seguridad**

Las empresas de seguridad están especializadas en la protección y resguardo de los individuos, bienes e información. Es la prestación de un servicio con el fin de proteger los bienes o derechos de una empresa o persona. Los edificios, terrenos, almacenes y hogares son los principales **que** hacen uso de este servicio.

### **Vigilante de seguridad**

Un vigilante de seguridad dentro del ámbito de la seguridad privada, es un profesional de carácter privado que vela por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de cuya protección, vigilancia.

### **III. METODOLOGIA**

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

El diseño de la investigación fue, de tipo cuantitativo del nivel descriptivo no experimental – transversal.

el tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo porque en el procesamiento y análisis de datos se aplicó la matemática y la estadística.

La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable propuesta de mejora del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas sector servicio rubro vigilancia privada conforme se presenta en la realidad

Fue no experimental, porque se estudió la variable propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factor relevante de la calidad como se presenta y desarrolla en la micro y pequeña empresa del distrito de Huánuco 2020 “

Fue transversal, porque el estudio se dio en un tiempo determinado donde tuvo inicio y fin en el presente año 2020. Se recolectó la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable, el proceso de la selección de personal como factor relevante en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas como ámbito de estudio.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población:**

La población de estudio de investigación estuvo conformada por todas las Mypes del sector servicio rubro seguridad y vigilancia del distrito de

Huánuco, que se encuentran activas en el año 2020. Para obtener la población de estudio de esta investigación, se utilizó datos de información obtenidos de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC). Donde se halló la existencia de 19 empresas dedicadas al sector servicio, rubro Empresas de Vigilancia privada en el distrito de Huánuco.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por las 19 micro y pequeñas empresas del rubro seguridad y vigilancia privada, se consideró censal debido a que la población es relevantemente pequeña. Fuente SUCAMEC de Huánuco (mesa de partes - 2020), se anexa la relación de las empresas de seguridad y vigilancia privada

### **3.3. Definición y Operacionalización de variables**

VARIABLES		DIMENSIONES		INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
El proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad.	Chiavenato, (2009) El proceso de selección de personal busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal, a nivel organizacional	<b>Preselección</b>	La pre selección consiste en analizar los perfiles de los candidatos para cotejar con los perfiles de los puestos de trabajo	Recepción de hojas de vida	Nominal
				Clasificación del curriculum vitae	
		<b>Pruebas</b>	Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos y psicológicos.	Psicológicas	Nominal
				Conocimiento	
		<b>Entrevistas</b>	Es la etapa fundamental del proceso, en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes	Confianza	Nominal
				Claridad en las preguntas	
	Escuchar atento				
	Preguntas estructuradas				
	<b>Valoración y decisión</b>	Elección del postulante que cumplen con el perfil del puesto a ocupar en la organización	Toma de decisiones	Nominal	
	<b>Contratación</b>	El proceso de contratación implica un contrato, es decir, un documento en el que ambas partes hacen un compromiso	los plazos del contrato	Nominal	
			Horarios de trabajo		
Beneficios					
Políticas y normatividad					
la gestión de calidad son actividades muy establecidas para dirigir y controlar una organización con relación a la calidad. La calidad se relaciona con la dirección y el control incluyendo en ellas las políticas de calidad los objetivos de la calidad, planificación de calidad y el aseguramiento de la calidad que realiza la organización (Hernández, 2018 )	<b>Incorporación</b>	la información profesional que obtuvo a lo largo de su carrera profesional de los candidatos se realiza una valoración para la toma de decisión esto influye mucho al momento de elegir y se contrasta con el perfil de los puestos	Es como se desenvuelve el empleado en las tareas de la organización	Nominal	
		<b>Seguimiento</b>	En este proceso del seguimiento se aplica el sistema de medición del desempeño del personal que se incorpora a la organización y prestarle ayuda en caso lo requiera con el objetivo de mantener su eficiencia y competitividad	Evaluación del Rendimiento del empleado contratado	Nominal

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta fue la más adecuada porque permitió tener la información directa de la fuente de investigación.

#### **3.4.2. Instrumento**

En el presente trabajo de investigación se recopiló la información a través de un cuestionario validado y estructurado con 21 ítems, la cual se aplicó entre una muestra representativa de la población objeto de evaluación sobre el proceso de selección de personal.

### **3.5.Plan de análisis**

En el presente trabajo de investigación se obtuvo los resultados de las Mypes en estudio, a través de un cuestionario, En esta etapa de la investigación se utilizó el programa Microsoft Word, Excel con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras. Asimismo, el consiguiente análisis e interpretación.

### 3.6. Matriz de Consistencia

#### Título: Propuesta de Mejora del proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuáles son las propuestas de mejoras del proceso de selección del personal en la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020?</p>	<p align="center"><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>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 seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p align="center"><b><u>objetivos específicos</u></b></p> <p><b>OE1:</b> Establecer las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>OE2:</b> Definir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>OE3:</b> Describir el proceso de selección del personal como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicios, Rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020</p> <p><b>OE4:</b> Elaborar la propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factores relevantes para la gestión de calidad de las Mypes del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020.</p>	<p>El proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad</p>	<p align="center"><b><u>Población</u></b></p> <p>La población estará conformada por 19 Micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada del Distrito de Huánuco, 2020</p> <p align="center"><b><u>Muestra</u></b></p> <p>El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña la cual estará conformada por los 19 Mypes de seguridad y vigilancia privada, 2020.</p>	<p align="center"><b><u>Diseño de la investigación</u></b></p> <p>El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo</p> <p>El nivel de investigación fue descriptivo</p> <p>El diseño fue no experimental, transversal.</p>	<p align="center"><b><u>Técnica</u></b></p> <p>Se aplicó la técnica de la encuesta</p> <p align="center"><b><u>Instrumento</u></b></p> <p>El instrumento que se empleo fue el cuestionario.</p> <p align="center"><b><u>Medición:</u></b></p> <p>Escala nominal</p>

### 3.7.Principios Éticos

En el presente estudio de investigación se hace énfasis a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de las personas, respeto a la propiedad intelectual. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016 Principios Que Rigen La Actividad Investigadora

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

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

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

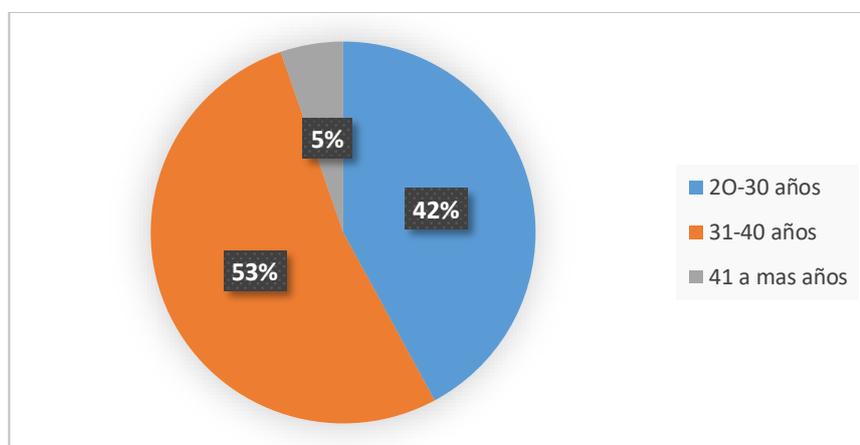
**Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.**

*Tabla 1*

*Edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas*

Edad	N	%
20-30 años	08	42,11
31-40 años	10	52,63
41 a más años	01	5,26
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.



*Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES*

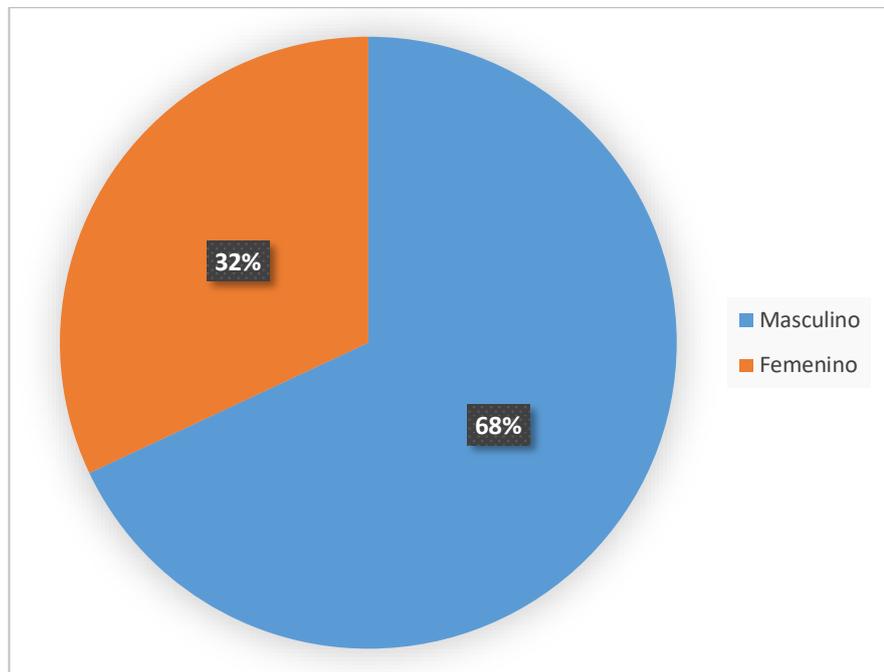
**Interpretación:** Del total de los representantes de la micro y pequeñas empresas, se comprobó que el 53 % se encuentran en un rango de edad de 31 40 años de edad, y un 5 % un rango menor de 20 a 30 años de edad.

*Tabla 2*

*Genero de los representantes de los MYPES*

<b>Genero</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	13	68,42
Femenino	06	31,58
Total	19	100.00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.*



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

**Interpretación:** de total de los representantes encuestados se determinó que un 68% son del género masculino y un 32% son del género femenino.

Tabla 3

<i>Grado de instrucción de los representantes</i>		
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Primaria	00	00,00
Secundaria	06	31,58
Superior	13	68,42
Total	19	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.

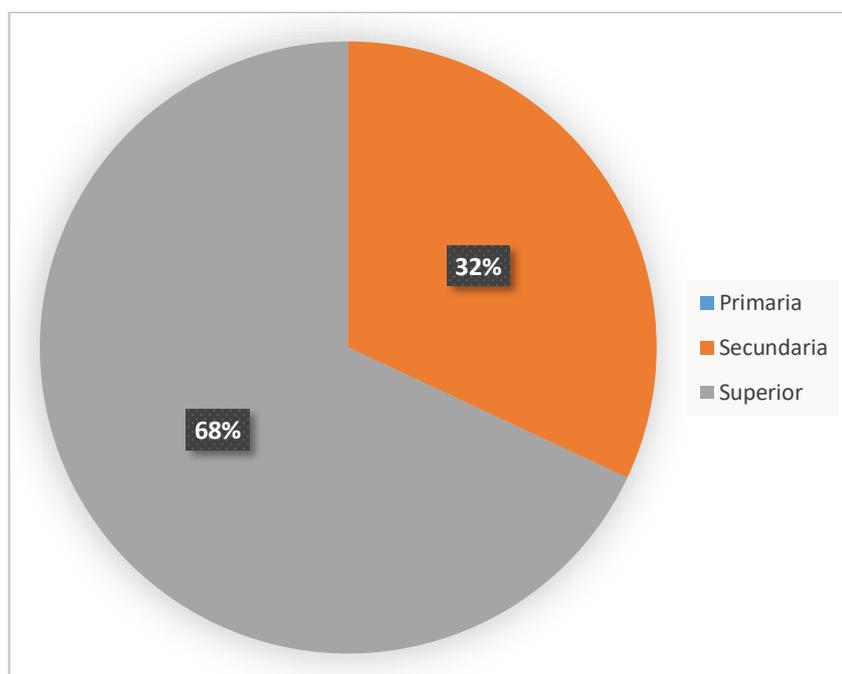


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes

**Interpretación:** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 68% tienen nivel superior y en un 32% solo cuentan con secundaria.

Tabla 4

<i>Cargo que desempeña</i>		
<b>Cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Dueño	13	68,42
Administrador	03	15,79
Gerente	03	15,79
Total	19	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.

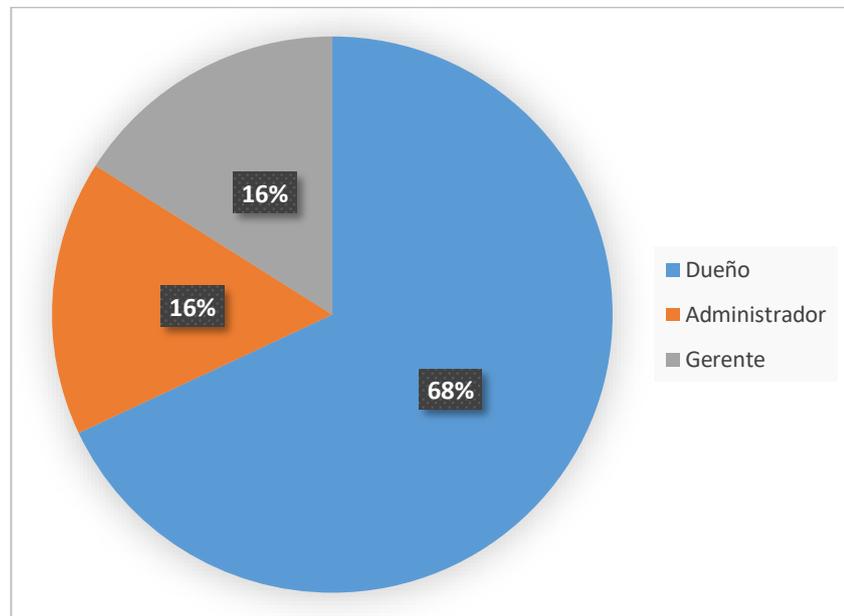


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes

**Interpretación** Del total de los representantes encuestados se comprobó que el 68% son dueños, el 16% administradores y otro 16% gerentes

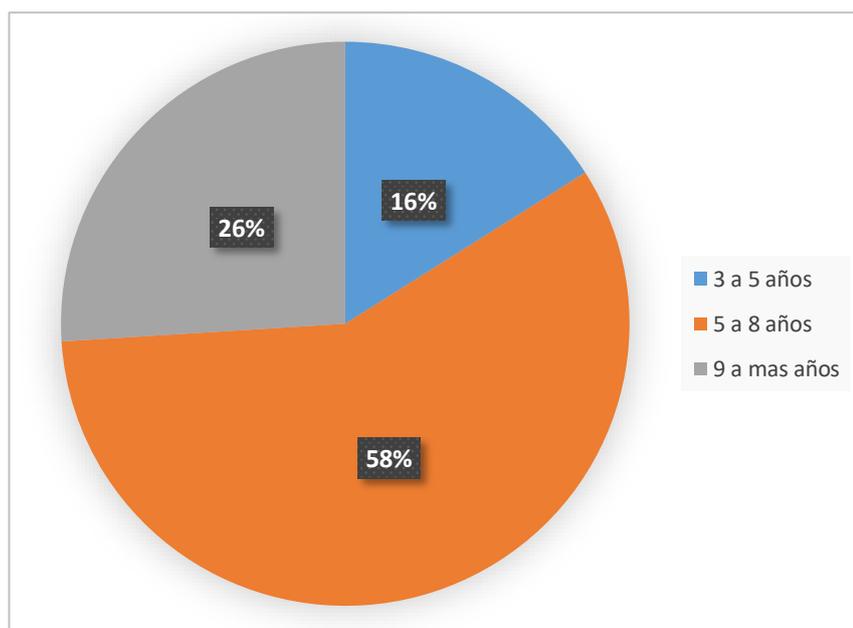
**Características de las micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.**

*Tabla 5*

*Cuantos años está en el mercado su empresa*

Tiempo	N	%
3 a 5 años	03	15,79
5 a 8 años	11	57,89
9 a más años	05	26,32
Total	19	100.00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.*



*Figura 5. tiempo de la Mypes en el mercado*

**Interpretación:** Del total de las Mypes encuestadas se determinó que un 58% permanecen de 5 a 8 años en el mercado y de 3 a 5 años en un 16% y de 9 a más años están en un porcentaje del 26%.

Tabla 6

*Su empresa a qué tipo de sociedad pertenece.*

Tipo de sociedad	N	%
E.I.R.L.	00	00,00
S.R.L	08	42,11
S.A	11	57,89
Total	19	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.

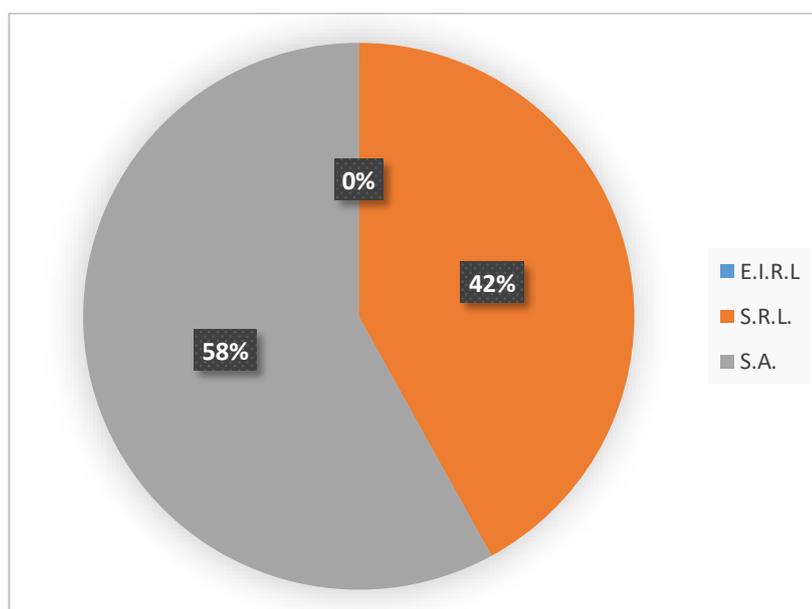


Figura 6. tipo de sociedad pertenece las Mypes

**Interpretación:** La encuesta determinó que un 58% de las Mypes pertenecen a las S.A. y que no existe ninguna Mypes que pertenezca a una E.I.R.L.

Tabla 7

<i>Cuantos trabajadores tiene su empresa</i>		
<b>Empleados</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1 a 5 trabajadores	00	00,00
6 a 10 trabajadores	00	00,00
11 a 20 trabajadores	19	100,00
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.

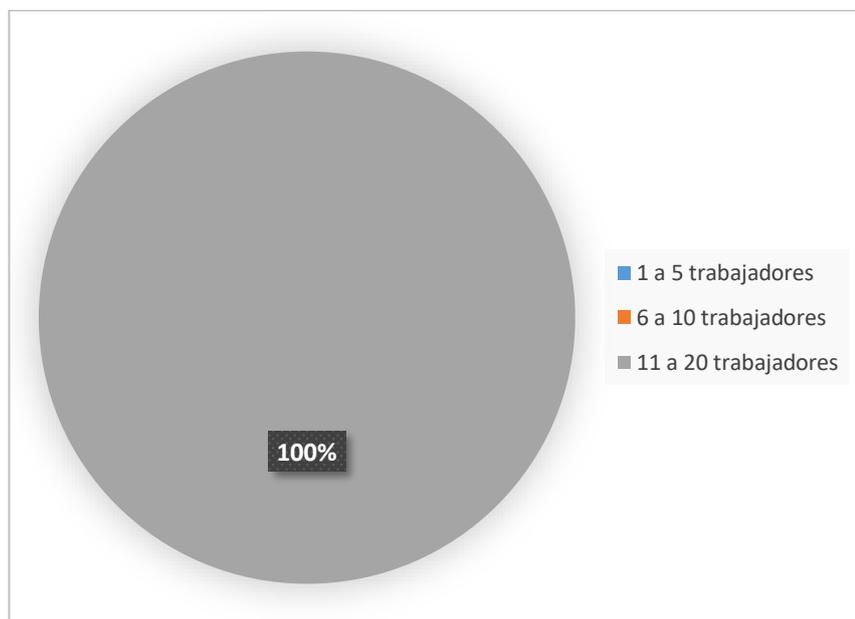


Figura 7. Número de trabajadores que cuentan en las Mypes.

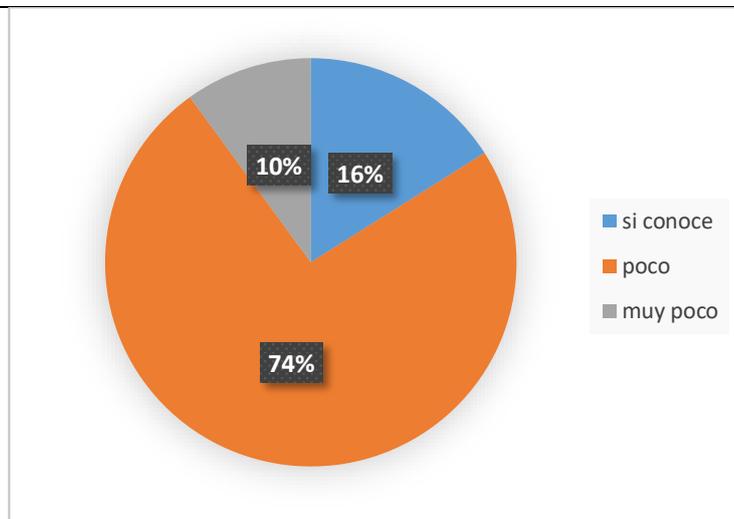
**Interpretación:** Del total de los representantes encuestados se determinó que el 100% de las Mypes cuentan con 11 a 20 empleados.

**Referente al proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020**

Tabla 8

<i>Conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante la gestión de calidad</i>		
<b>Datos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Si conoce	03	15,79
Poco	14	73,68
muy poco	02	10,53
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco,2020.



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

**Interpretación:** del total de los representantes encuestados se concluye que un 74% conoce poco sobre el proceso de selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad el 16% de representantes si conoce sobre el proceso de selección y en un 10% conoce muy poco.

Tabla 9

*Aplica la preselección de personal*

<b>Dato</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	13	68,42
Casi siempre	06	31,58
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.*

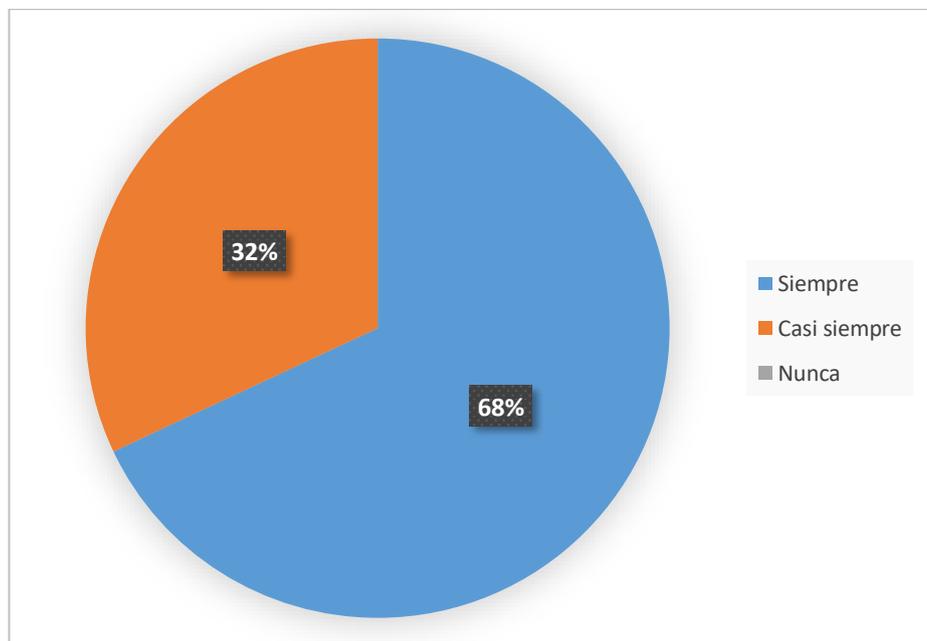


Figura 9. La preselección de personal

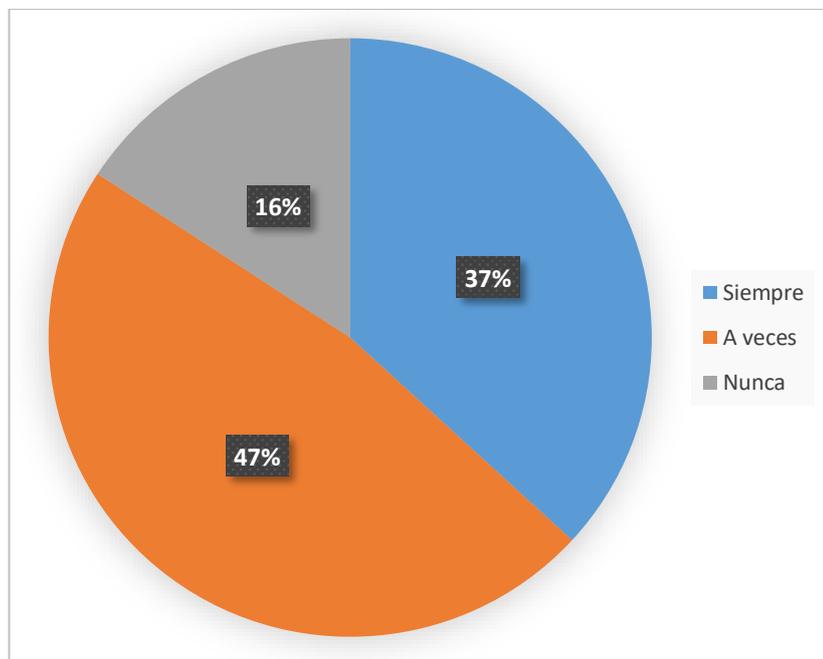
**Interpretación:** Del total de los representantes encuestados se determinó que un 68% siempre pre selecciona al personal que va a contratar.

Tabla 10

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

Datos	N	%
Siempre	07	36,84
A veces	09	47,37
Nunca	03	15,79
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



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

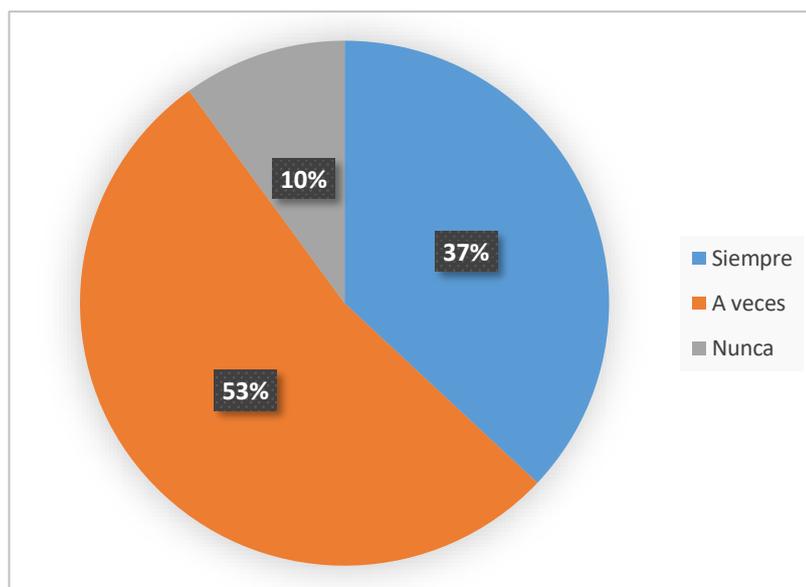
**Interpretación:** De los representantes encuestados se concluyó que un 47% de estas Mypes a veces determina mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.

Tabla 11

*se realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo*

Datos	N	%
Siempre	07	36,84
A veces	10	52,63
Nunca	02	10,53
Total	19	100,00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.*



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

**Interpretación:** Del total de los representantes de las Mypes encuestadas arrojó que un 53% a veces realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.

Tabla 12

*Es importante la entrevista*

Datos	N	%
Importante	19	100,00
Poco importante	00	00,00
Nada importante	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.*

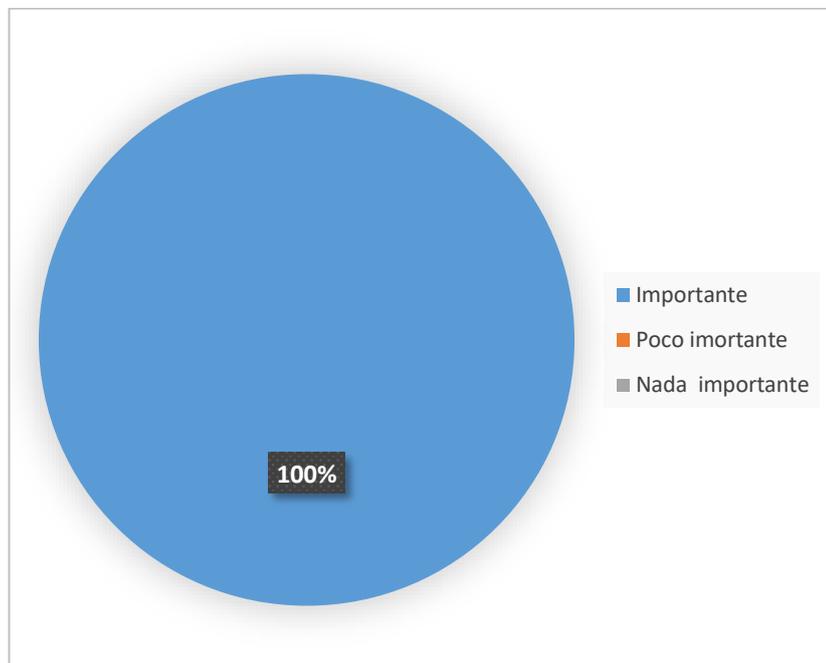


Figura 12. *Importancia de la entrevista.*

**Interpretación:** de total de los representantes encuestados un 100% cree que hacer entrevistas de selección es importante ya que a través de ella se conoce mejor al candidato.

Tabla 13

En la entrevista se analiza la claridad de Respuesta del postulante sobre las preguntas

Datos	N	%
Siempre	12	63,16
A veces	07	36,84
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.

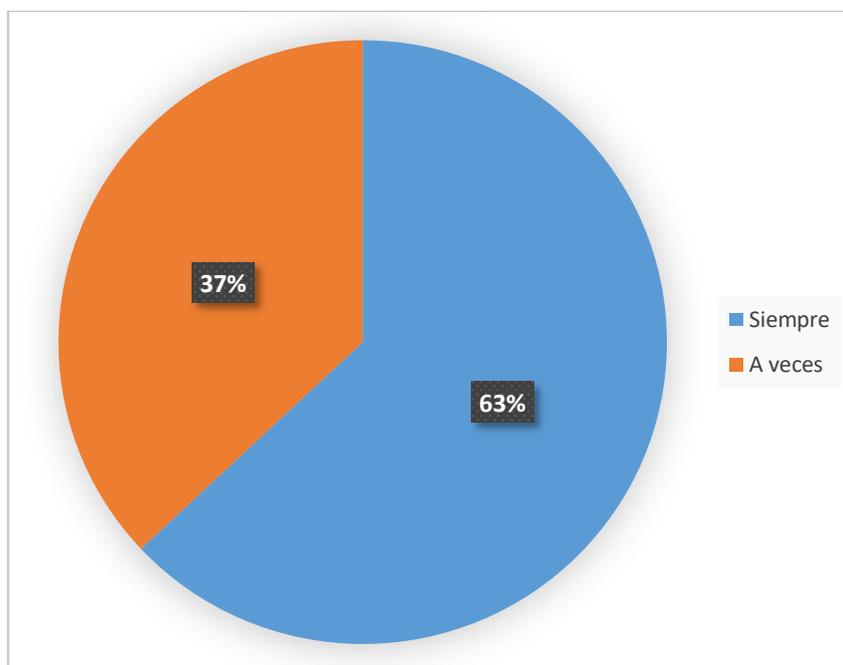


Figura 13. se analiza la claridad de Respuesta del postulante

**Interpretación:** se determinó a través de la encuesta a los representantes de las Mypes que un 66% siempre analiza la claridad de Respuesta del postulante sobre las preguntas.

Tabla 14

En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas

Datos	N	%
Siempre	09	47,36
A veces	08	42,11
Nunca	02	10,53
Total	19	100,00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.

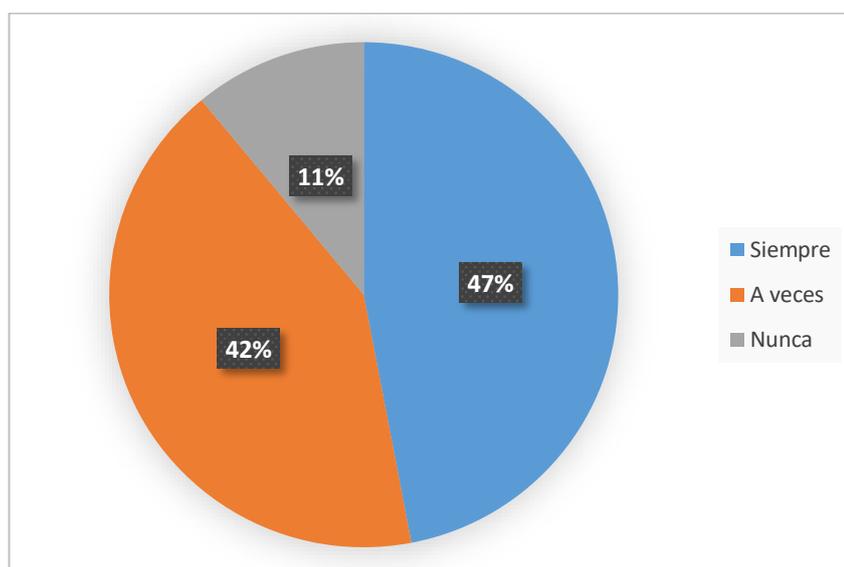


Figura 14. el candidato escucha activamente las preguntas.

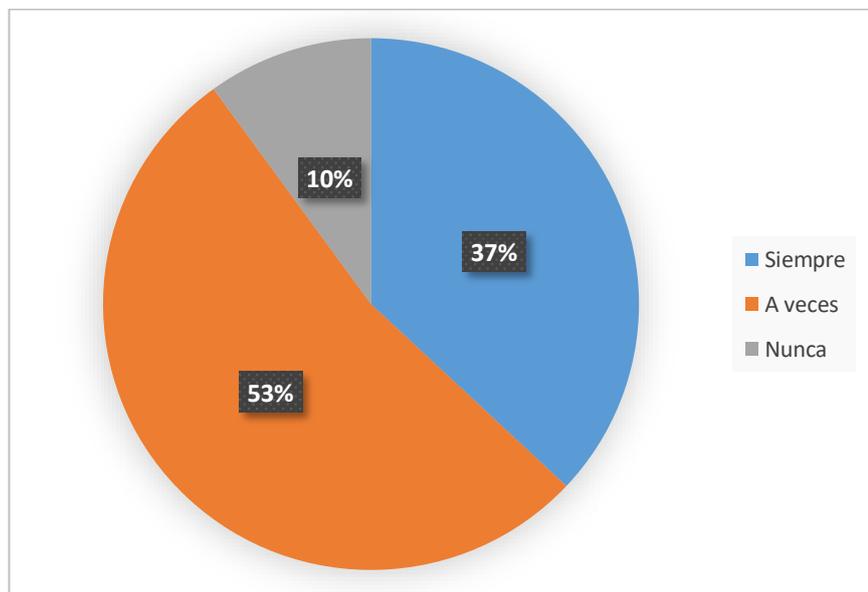
**Interpretación:** Del total de los Mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 47 % siempre En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.

Tabla 15

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

Datos	N	%
Siempre	07	36,84
A veces	10	52,63
Nunca	02	10,53
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



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

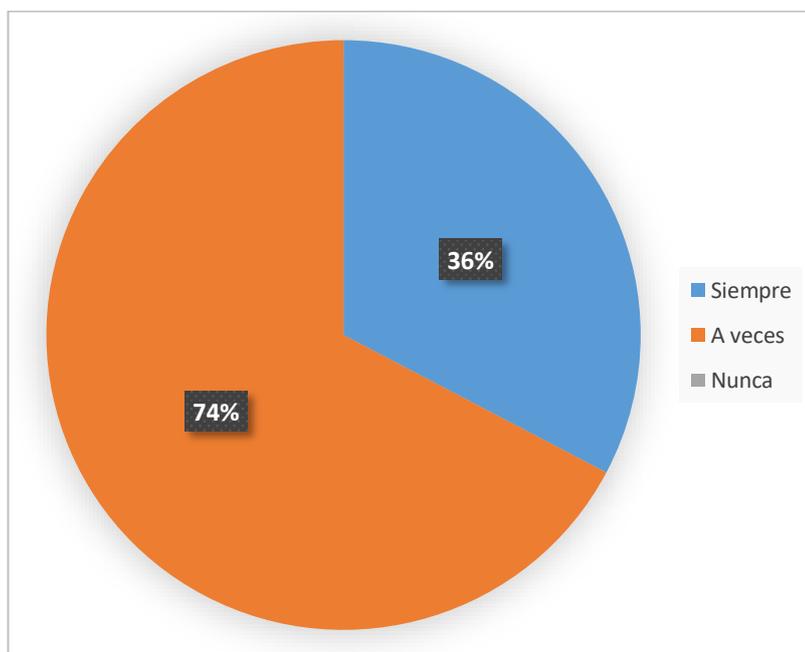
**Interpretación:** Del total de los Mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que el 53% de las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.

Tabla 16

*Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal*

Datos	N	%
Siempre	05	26,32
A veces	14	73,68
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



*Figura 16. Es importante contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal.*

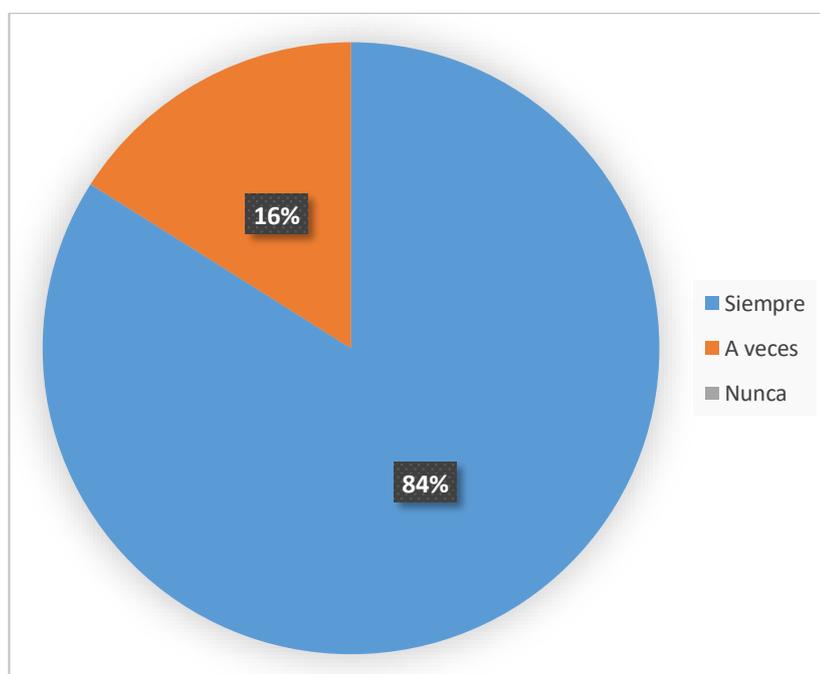
**Interpretación:** Del total de los Mypes encuestados del rubro seguridad y vigilancia privada en estudio determinó que para un 74% a veces es importante tomar la decisión de contratar al agente de seguridad de acuerdo al proceso de selección de personal y en un 36% siempre Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal.

Tabla 17

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

Datos	N	%
Siempre	16	84,21
A veces	03	15,79
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



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

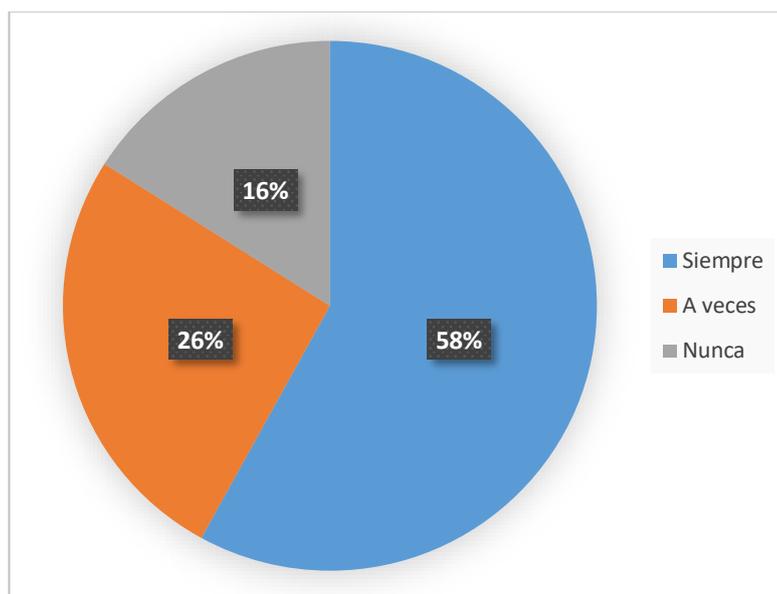
**Interpretación:** Del total de los Mypes encuestados del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco en estudio se determinó que un 84% siempre se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo y el 16% a veces.

Tabla 18

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

Datos	N	%
Siempre	11	57,89
A veces	05	26,32
Nunca	03	15,79
Total	19	100,00

*Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.*



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

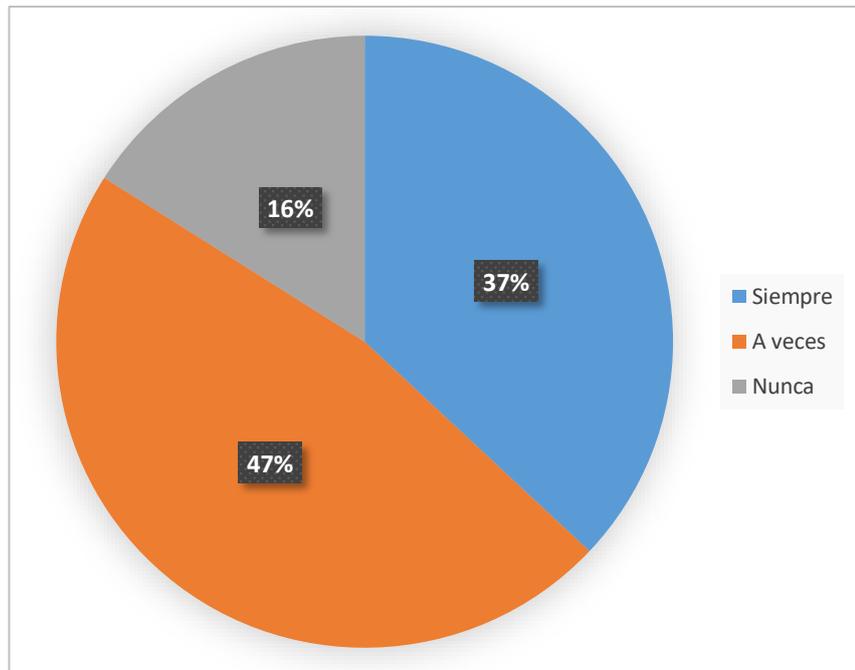
**Interpretación:** Del total de las Mypes encuestadas se determinó que el 58% da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa y un 16% nunca se le informa al nuevo trabajador de la actividad que debe realizar.

Tabla 19

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

Datos	N	%
Siempre	07	36,84
A veces	09	47,37
Nunca	03	15,79
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



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

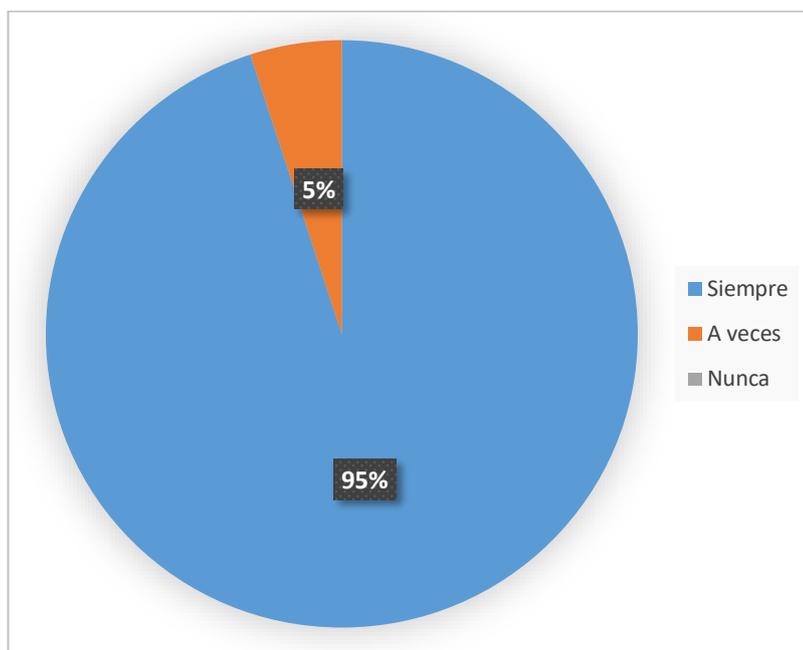
**Interpretación:** Del total de las Mypes encuestadas un 47% a veces da a conocer al personal contratado sobre las nomas y políticas de la empresa mientras que un 37% siempre y un 16% nunca.

Tabla 20

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

Datos	N	%
Siempre	18	94,74
A veces	01	5,26
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



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

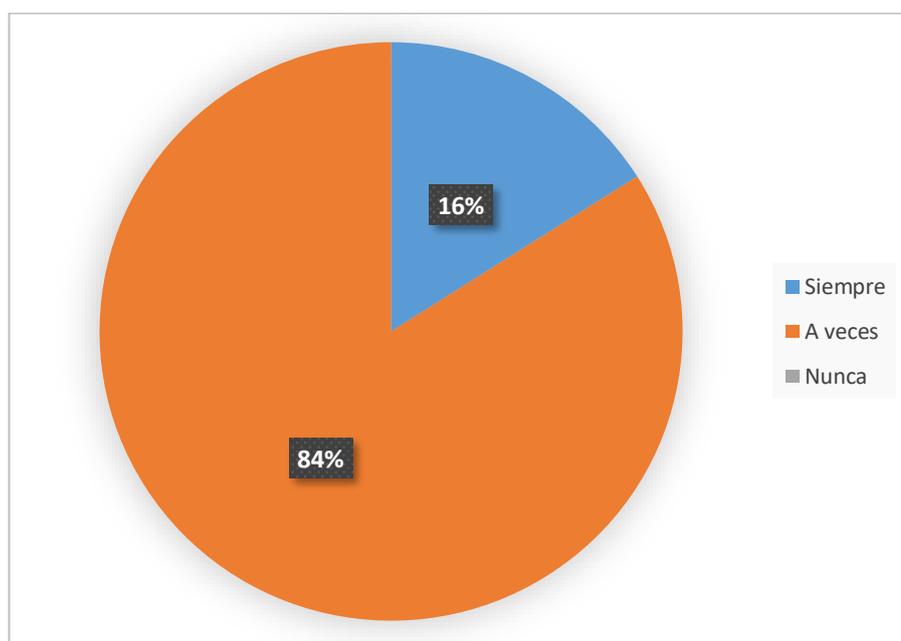
**Interpretación:** Del total de las Mypes encuestadas sobre si se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo un 94.74% respondió que siempre.

Tabla 21

*Se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle y hacer la evaluación de su desempeño laboral*

Datos	N	%
Siempre	03	15,79
A veces	16	84,21
Nunca	00	00,00
Total	19	100,00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de micro y pequeñas empresas rubro seguridad y vigilancia privada, distrito de Huánuco, 2020.



*Figura 21. Se realiza el seguimiento de la nueva evaluación de su desempeño laboral*

**Interpretación:** De las Mypes encuestadas sobre si se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral un 84,21% a veces lo hace.

## **4.2. Análisis de Resultados**

### **Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas**

Con respecto a los representantes de las mypes del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco periodo 2020, las edades de los representantes oscilan entre un rango de 31 y 40 años en un 52,63% (tabla1), esto concuerda con los datos de Gonzalez (2016) quien muestra que El 66,7% tienen edades entre 31-50 años edad, , los resultados también coinciden con Flores (2019) quien determinó que un 80% está entre 31 y 50 años de edad.

Asimismo, con lo que respecta al género de los representantes de las Mypes rubro seguridad y vigilancia privada se determinó que un 68,42% son del género masculino (tabla2), esto coincide con los datos obtenidos por Flores (2019) quien muestra que el 70% son hombres y Cavalie (2017) quien determinó que el 100% son masculinos esto discrepa con los resultados logrados por Gonzalez (2016) quien determinó su muestra que el 83,3% son género femenino.

De acuerdo al grado de instrucción (tabla3) se muestra que 68,42% tiene grado de instrucción superior, esto contrasta con Flores (2019) quien determinó que el 50,0% tienen grado de instrucción no universitaria al igual que Ramirez (2019) quien menciona que el 76.70% tienen grado de estudios secundarios y Sabino (2017) quien menciona que el 50 % de los representantes tienen grado de instrucción de secundaria.

Con respecto al cargo que desempeña los representantes (tabla 4), un 68,42% son dueños con esto demuestra quienes dirigen la empresa en su mayoría son los mismos dueños.

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

Los representantes de las Mypes rubro seguridad y vigilancia privada manifestaron con respecto al tiempo que desempeñan con un porcentaje de 57,89% es de 5 a 8 años (tabla5), esto concuerda con Sabino, (2017) con un 42% tienen una permanencia de 4 a 6 años en el mercado y Cavalie, (2017) quien manifiesta que el 80% tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro. Con lo que respecta al tipo de sociedad (tabla6) se determinó que un 57,89% de las Mypes pertenecen a las S.A el cual contrasta con Ramirez (2019) quien menciona que el 60.00% están constituidas como E.I.R.L. Referente al numero de empleados se determinó que el 100% de las Mypes cuentan con 11 a 20 empleados (tabla7) esto concuerda con Cavalie (2017) el 100% de la Mypes cuenta con 11 a más trabajadores y contrasta con Gonsalez (2016) quien menciona que el 50,0% tiene 1 a 5 años trabajadores.

### **Referente al proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.**

De la totalidad de representantes de las mypes rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, encuestado concluye que un 73,68% conoce poco sobre el proceso de selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad (tabla 8), este resultado concuerda con

Ramírez (2019) quien manifiesta que 70% conocen poco sobre el proceso de la selección de personal con la finalidad de mejorar sus servicios y contrasta con Farfan, (2019) que en un 71% la empresa cumple con llevar a cabo el proceso de la selección de personal

De la totalidad de representantes encuestados de empresas de vigilancia y seguridad privada del distrito de Huánuco manifestaron que el 68,42% siempre realizan la pre selección del personal que va a contratar 32.00% a veces aplican la pre selección de calidad, (tabla 9) este resultado obtenido demuestra que las micro y pequeñas empresas si están realizando de manera eficiente la preselección de personal, los que se van integrar posteriormente a la empresa.

El 47,37% de los representantes de estas Mypes a veces determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador. Este resultado obtenido coincide con Ramirez (2019) quien manifestó que el 50% de colaboradores manifestaron que a veces pasaron pruebas psicológicas (tabla 10). Esto demuestra que en la actualidad las Mypes si están realizando pruebas psicológicas al momento de aplicar el proceso de selección de personal.

Del total de los encuestados de los representantes de las mypes de seguridad y vigilancia privada el 52,63% a veces realiza las pruebas de conocimiento al postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo (tabla 11) esto concuerda con Ramirez, (2019) quien determino que el 50.00% a veces realizan las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar con el perfil que requiere la empresa.

El 100% de los representantes encuestados manifiestan que es muy importante la entrevista (tabla 12) este resultado concuerda con el resultado obtenido por Ramírez (2019) el 73.33% mencionan que es muy importante la entrevista, este resultado señala que hoy en día las mypes vienen tomando conciencia sobre la importancia de la entrevista en la etapa de la selección de personal.

Del total de representantes de mypes de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco encuestados manifiestan el 63,16% siempre analizan la claridad de respuesta del postulante (tabla 13) este resultado contrasta con Ramirez (2019) que señala en 60% a veces analizan la claridad de respuesta del postulante. Este indica que la totalidad de las mypes de seguridad y vigilancia privada distrito de Huánuco si aplican de manera adecuada la entrevista.

El 47,36% de representantes manifiestan que siempre en la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas (tabla 14). Este resultado concuerda con Ramirez (2019) que demuestra que el 46.67% si analiza si el candidato escucha activamente las preguntas.

Del total de encuestados el 52,63% manifiestan que a veces están estructuradas las preguntas según el perfil del puesto de trabajo (tabla 15), este resultado manifiesta que las mypes del rubro seguridad y vigilancia privada no realiza las entrevistas con preguntas estructuradas según el perfil del puesto de trabajo.

El 73,68% de representantes manifiestan que a veces toman la decisión de contratar colaboradores de acuerdo a un proceso de selección realizado (tabla 16), este resultado concuerda con el resultado obtenido por Ramirez (2019) quien manifestó el 66.70% a veces toman la decisión de contratar colaboradores de acuerdo a un proceso de selección. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no realizan una toma de decisiones de acuerdo a un proceso de selección de personal esto debido a la falta de implementar un proceso de selección de calidad.

El 84,21% de los representantes de las mypes de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco manifiestan que siempre se le informa la persona seleccionada para establecer contratos de trabajo (tabla 18), este resultado obtenido concuerda Ramirez (2019) quien obtuvo que el 83.33% de los gerentes de las agencias de viajes del distrito de Huaraz manifiestan que siempre se le informa la persona seleccionada para establecer contratos de trabajo

De las Mypes de seguridad y vigilancia privada encuestadas se determinó que el 47,37% da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa (tabla 19), este resultado concuerda con Ramirez (2019) quien determino que el 90% manifiestan siempre le dan a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa. Esto indica que las Mypes siempre informan y dan a conocer sobre las actividades que va desempeñar al empleado contratado.

De total de las Mypes encuestadas un 94,74% a veces da a conocer al personal contratado sobre las normas y políticas de la empresa (tabla 20) esto contrasta con Ramirez, (2019) que determino que el 73.30% manifiesta que nunca le dan a conocer sobre las políticas y normas de trabajo. Este demuestra que en la actualidad las micro y pequeñas empresas del rubro de seguridad y vigilancia privada si cuentan con políticas y normas de trabajo.

Del total de las mypes del rubro de seguridad y vigilancia privada encuestadas sobre si se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo (tabla 21) un 95% respondió que siempre esto coincide con Ramirez (2019) quien concluyo al respecto que el 90% manifiestan que siempre dan conocer sobre las actividades que realiza la empresa, al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo. Con esto queda determinado que para las micro y pequeñas empresas es muy importante realizar la capacitación a sus colaboradores según las actividades que van realizar.

De las Mypes encuestadas sobre si se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral (tabla 21) un 84,21% a veces lo hace esto coincide con Ramirez, 2019) quien determinó que el 96.70% manifiesta que a veces realizan el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no realizan la evaluación y seguimiento de sus colaboradores

## V. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las Mypes de seguridad y vigilancia privada tienen de 31 a 40 años de edad, son de sexo masculino, tienen estudios superiores y son los mismos dueños que ocupan los cargos de gerente.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) encuestadas del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, están en el mercado de 5 a 8 años de actividad en el rubro y la totalidad de micro y pequeñas empresas (MYPE) cuentan con la cantidad de 11 a más empleados y están constituidos como S.A.

La mayor parte de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro seguridad y vigilancia privada no realizan un proceso de selección de calidad, aunque siempre apliquen la preselección y a veces las preguntas son estructuradas para la entrevista de acuerdo al perfil del puesto de trabajo mientras que la totalidad de Mypes de seguridad y vigilancia privada establecen contratos de trabajo con el postulante y siempre dan conocer sobre las actividades de la empresa al empleado contratado, mientras la minoría a veces en la entrevista analiza al candidato si escucha activamente las preguntas por lo tanto las Mypes del rubro de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco a veces realizan un proceso de selección de calidad.

Para dar respuesta al problema planteado y las causas que se encontraron en las Micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, se elaboró una propuesta de mejora que se estableció en el contenido del presente estudio de investigación.

## **RECOMENDACIONES**

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

Realizar el proceso de selección de personal adecuado, lo cual permitirá que las Mypes de seguridad y vigilancia privada en Huánuco tengan agentes de seguridad con capacidad para desenvolverse en las actividades que realizan en las empresas donde prestan servicios.

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

## **ASPECTO COMPLEMENTARIOS**

### **PROPUESTA DE MEJORA**

Propuesta de Mejora del proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.

### **JUSTIFICACION:**

La gestión de calidad en las organizaciones buscan contribuir a mejorar el servicio que prestan sin embargo existen deficiencias en este rubro en cuanto a la selección del talento humano que cuenten con la capacidad de atención al cliente, por ello es muy significativo implementar un proceso de selección de personal como tema de investigación para optimizar el desempeño del agente de seguridad privado en sus puestos de trabajos y dentro de la organización, se pudo observar que este sector de servicio del rubro de seguridad y vigilancia privada mantiene deficiencias cosa que no debe suceder ya que le puede costar la preferencia de sus clientes y pérdidas que generan costos a la organización.

### **PROBLEMA:**

- De la totalidad de representantes de las mypes rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, encuestado concluye que un 74% conoce poco sobre el proceso de selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad.
- El 47% de los representantes de estas Mypes a veces determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador.

- Del total de los encuestados de los representantes de las mypes de seguridad y vigilancia privada el 53% a veces realiza las pruebas de conocimiento al postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.
- Del total de encuestados el 53% manifiestan que a veces están estructuradas las preguntas según el perfil del puesto de trabajo.

**OBJETIVOS:**

Elaborar 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 Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.

**SITUACION: Antecedentes – ubicación**

Las Mypes de seguridad y vigilancia privada ofrecen sus servicios de vigilancia y seguridad a empresas públicas como privadas, así como también resguardo de bienes, ubicados en el distrito de Huánuco.

**ALCANCE:**

Las 19 Micro y pequeñas empresas de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco

**El proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad**

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPES de seguridad y vigilancia privada</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	La totalidad de mypes de distrito de Huánuco realiza la preselección de los candidatos.
Pruebas Psicológicas.	nivel bajo de pruebas Psicológicas realizadas.
Pruebas de Conocimiento.	A veces realizan pruebas de conocimiento al candidato.
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según los requisitos del puesto de trabajo.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	Escasas veces contratan al empleado según el perfil del puesto.
Plazos de contrato.	Los plazos de contrato son realizados oportunamente.
Normas y políticas de empresa.	Muy poco veces se informa sobre las normas y políticas de trabajo al nuevo empleado.
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.	Siempre se da conocer las actividades de la empresa al personal contratado.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces esto sucede por la falta de preocupación de los representantes.

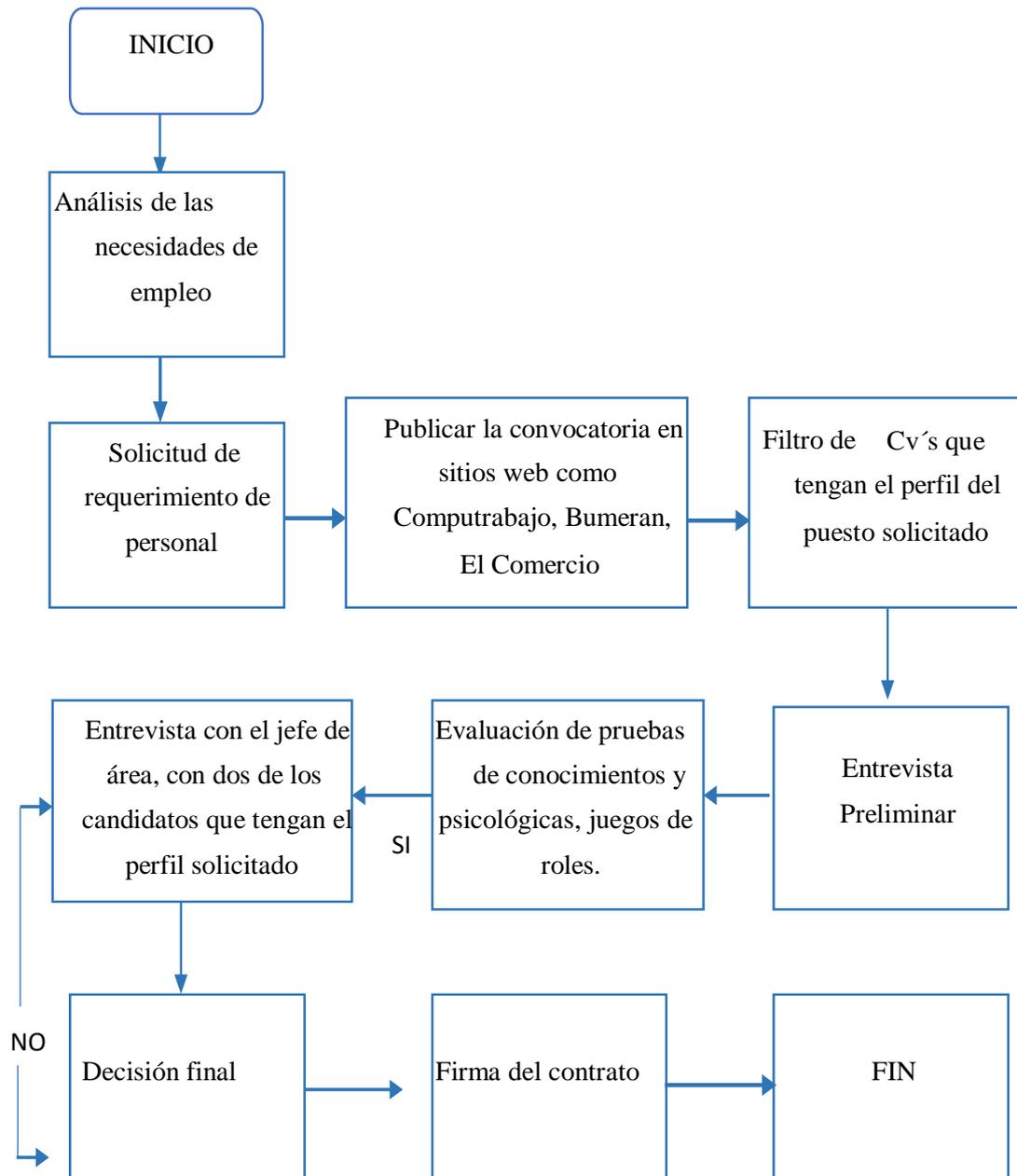
## Problemas

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPES de seguridad y vigilancia privada.	Surgimiento del problema
Preselección recepción y clasificación de curriculum.	Un grupo reducido de Mypes no realizan la preselección.	Escaso conocimiento y falta de interés de los representantes.
Pruebas Psicológicas.	Nivel bajo Psicológicas de Pruebas	falta de un profesional especialista en la organización.
Pruebas Conocimiento.	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	Las preguntas no están estructuradas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no están estructuradas para la entrevista.	Falta de planificación y organización.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Realizan inadecuada proceso de selección de personal
Plazos de contrato.	Los plazos de contrato son realizados oportunamente.	Cuando contratan Personal siempre establecen plazo de contrato simples.
Normas y políticas de las empresas	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo de la organización.	Las nomas y políticas de la empresa no están estructuradas
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa	Siempre se da conocer las actividades de empresa a personal contratado	Las actividades que debe realizar el trabajador siempre son informadas solamente por el representante.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de gerente para evaluar a sus colaboradores.

## Establecer Acciones de mejora

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

## DIAGRAMA DE FLUJO



*Fuente:* Elaboración Propia

**ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL:**

- 1) **Análisis de las necesidades de empleo:** En esta etapa las Mypes debe analizar y valorar la situación laboral de la organización para ver si es posible el requerir un empleado para un puesto laboral.
- 2) **Solicitud de requerimiento de personal:** Luego de identificar la necesidad de cubrir un puesto de laboral, se realiza la solicitud de requerimiento de personal para dicho puesto de trabajo.

**1. DATOS GENERALES**

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

**2. ESPECIFICACIONES DE LA VACANTE**

Nombre puesto vacante: \_\_\_\_\_  
 Motivo de la vacante: \_\_\_\_\_  
 Creación de nuevo puesto de trabajo  Despido o Renuncia  Otros ¿cuál? \_\_\_\_\_  
 Funciones: \_\_\_\_\_

**Tipo de contrato:**  
 Término indefinido  Término Fijo  ¿Cuánto tiempo? \_\_\_\_\_  
 Contrato Prestación de Servicios  Otros ¿cuál? \_\_\_\_\_  
 Ingreso Mensual S/ \_\_\_\_\_ Otros beneficios: \_\_\_\_\_

**3. REQUISITOS DEL ASPIRANTE**

Estudios: \_\_\_\_\_ Experiencia mínima: \_\_\_\_\_  
 Competencias: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \*Competencias: mínima 2 máxima 5  
 Idiomas: \_\_\_\_\_  
 Manejo de sistemas: \_\_\_\_\_  
 Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

**4. HERRAMIENTAS QUE EL PUESTO REQUIERE**

Computador  Teléfono  Escritorio  Impresora   
 Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

Firma Solicitante \_\_\_\_\_

Autorización: \_\_\_\_\_ Fecha de Autorización: \_\_\_\_\_

\*Favor imprimir el formulario competencial diligenciado

- 3) **Publicación de convocatorias:** Las Mypes deben usar herramientas tecnológicas para el reclutamiento de personal, para la publicación de la convocatoria se debe utilizar sitios web tales como Facebook, ya que es uno de los sitios más visitados, y pueden invertir en anuncios

de trabajo en periódicos tales locales de la región como diario Correo, ahora.

- 4) **filtro de curriculum vitae:** El responsable del reclutamiento debe realizar un filtro de los curriculum vitae enviados por los candidatos, y así elegir a los postulantes que se acerquen al perfil del puesto solicitado para ser llamados a una entrevista preliminar.
- 5) **Entrevista preliminar:** El reclutador debe entregar una ficha de datos del postulante que debe ser rellena por los mismos. En la entrevista preliminar se tiene que detectar los aspectos fáciles de reconocer de los candidatos como lo son la experiencia laboral, facilidad de palabra y expresión, y las habilidades blandas.

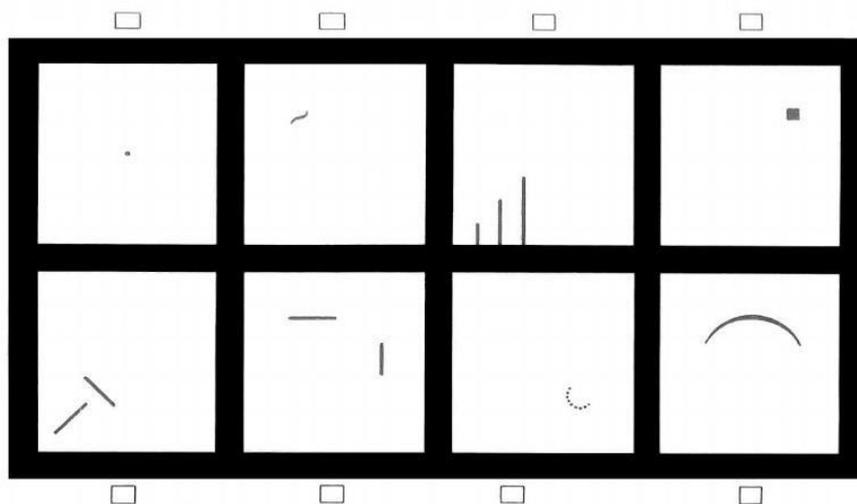
#### FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO

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

## 6) Evaluación de pruebas de conocimiento y

**psicológicas:** El reclutador debe utilizar instrumentos de selección de personal como lo son las **pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas** estas pruebas tienen que ser un requisito indispensable en todos los procesos de selección de personal, dado a que son Mypes de seguridad y vigilancia, se puede realizar test psicológicos y de conocimiento como los modelos que se plasman en esta propuesta. Dentro de las pruebas se debe realizar el juego de roles para poder evaluar las competencias y habilidades de los postulantes, esto se puede realizar mientras el reclutador les describe a los postulantes un problema de la empresa y ellos den sus opiniones de cómo se puede resolver dicho problema y de qué manera, con esto el reclutador podrá observar que postulante está más apto.

### Test de Wartegg



#### ⚡ Recuadro 1:

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

#### ⚡ Recuadro 2:

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

#### ⚡ Recuadro 3:

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

#### ⚡ Recuadro 4:

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

#### ⚡ Recuadro 5:

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

#### ⚡ Recuadro 6:

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

#### ⚡ Recuadro 7:

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

#### ⚡ Recuadro 8:

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

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

- 7) **Entrevista con el jefe de área:** Luego de haber realizado todas las pruebas necesarias y de haber hecho la elección entre los postulantes, a los que se asimilen más al perfil del puesto solicitado, se les debe citar para una entrevista con el jefe de área del puesto que se está solicitando, para que pueda dar su apreciación y pueda entrevistarse con el postulante. El jefe del área debe preguntar concienzudamente de la experiencia laboral de los postulantes y el desarrollo profesional que han ido sumando, luego de haber entrevistado, él tiene que dar su información a la persona encargada de reclutamiento de personal sobre el entrevistado.

- 8) **Decisión Final:** El reclutador toma la decisión final y debe elegir entre los potenciales candidatos al que debe cubrir el puesto requerido de forma idónea, para eso se debe tener en cuenta los resultados obtenidos de las pruebas psicológicas, el conocimiento, experiencia en el puesto, además de la opinión del jefe de área en relación al postulante que se debe elegir. Al tomar la decisión final, se le tiene que comunicar al postulante seleccionado para cubrir el puesto que solicitó, se le llama y se le solicita una copia de recibo de servicios básicos, una declaración jurada de domicilio, antecedentes policiales y el curriculum debidamente documentado.
- 9) **Firma de contrato:** El postulante seleccionado debe firmar contrato de trabajo siempre y cuando presente la documentación solicitada por el reclutador; ya que no todas las Mypes cuentan con un área legal, para facilitar el trabajo del reclutador se puede imprimir modelos de contrato desde el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abadi. (2004). La Calidad de Servicio. Buenos Aires, Argentina.
- ABC. (2020). ABC conceptos. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/vigilancia.php>
- Alzacri, L. (s.f.). El Proceso Administrativo. Obtenido de <http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>
- Azor, S. (2017). Gestion de la Calidad ISO 9001/2015. España.
- Cavalié, M. (2017). Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017. . tesis de titulación, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Escuela de Administración. Obtenido de repositorio ULADECH
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano (Vol. tercera edicion). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano (Vol. tercera edicion). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administracion del recursos humanos:El capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). seleccion del personal. En I. Chiavenato, Administracion de recursos humanos:el capital humano de las organizaciones (pág. 144). mexico: McGraw-Hill.
- Deming, E. W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad:La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos.
- Espinoza, A., Accilio, L., & Guardia, L. (2017). EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL REAL HOTEL–HUÁNUCO PERIODO 2017. . Tesis de Titulación, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Huánuco. Obtenido de Repositorio UNHEVAL
- Farfan, S. (2019). Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria: caso I. E. P. Angelitos de Jesús, distrito San Juan Bautista, Ayacucho,2019 . tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Academica de Administracion, Ayacucho. Obtenido de Repositorio Uladach
- Flores, C. ( 2019). Gestión de calidad en el proceso de selección de productos marinos en las MYPE del sector industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019. . tesis de titulación, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Administración, Juliaca. Obtenido de Repositorio ULADECH
- Garzon, J. (2015). Gestion de calidad basado basado en la seleccion. Lima.

- Gonzalez, S. (2016). Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016. tesis de licenciatura, Universidad Católica los angeles de chimbote, Escuela Academica de Administración, Chimbote. Obtenido de Repositorio Uladech
- González, O. (2015). Gestión de la Calidad. Obtenido de [www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf](http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf): <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Siste>
- Hernández, P. H. (2018 ). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Bogotá, Colombia.
- INPEC. (2020). INPEC. Obtenido de [http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/1\\_conceptos\\_de\\_seguridad.html](http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/1_conceptos_de_seguridad.html)
- Iribarren, C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la tienda comercial de abarrotes “San Martin” del distrito de Huánuco – 2019. Tesis de Titulación, Escuela de Administracion, Huánuco.
- Isla, D. (2019). Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito La Victoria, 2018. tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Escuela academica de Administración, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14668>
- Jericó. (2001). Gestion del Talento Humano, construyendo compromiso. Madrid, España: Pearson.
- León, D. (2020). El proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en el personal en las microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango. tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos, Guatemala. Obtenido de <https://sep.usac.edu.gt/revista/index.php/RevistaSEP/article/view/29>
- Martha, A. (2015). Direccion Estrategicas de recursos Humanos.
- Mejia, A. (2019). Gestion del talento humano en la calidad de atencion a los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. . Universidad Nacional Hermilio Valdizan, facultad de Ciencias Administrativas, Huánuco. Obtenido de Repositorio UNHEVAL
- Meneses, E. (2017). Importanciade las Mypes. . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/281341152/La-Importancia-de-La-Mype>
- Pezantes, H. (2015). “EL Proceso de Reclutamiento Y Seleccioón de Personal y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del GADMP (Gobierno Autonomo Descentralizado del Municipio de Pujili). . tesis de titulacion, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias Humanas y de educacion, Ambato.

- Pilar, J. (2001). *Gestión del Talento Humano, construyendo compromiso*. Madrid, España: Pearson.
- Quispe, M. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta minorista de productos textiles*. Huaraz : recuperado de.
- Ramirez, E. (2019). *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*. tesis de licenciatura, ULADECH, Escuela Académica Profesional de Administración, Huaraz. Obtenido de repositorio ULADECH
- Sabino, L. (2017). *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*. tesis de titulación, Escuela Profesional de Administración, Tingo Maria. Obtenido de Repositorio ULADECH
- Servisegur. (2020). Obtenido de <https://servisegur.com.pe/empresas-de-seguridad-en-lima>
- Silva, A. M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz*. Huaraz.
- SUNAT. (2020). SUNAT. Obtenido de [www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20)
- Valencia Patiño, D. J. (2018). *Factores que inciden en la selección de personal administrativo y de servicio al cliente en las instituciones públicas del cantón Montufar y Bolívar en el año 2016*. tesis de titulación, UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, Facultad de educación ciencias y tecnología, Bolívar.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador.
- Vera, A. (2019). *Modelo de gestión del talento humano en Mypes del sector servicio en Barranquilla*. Barranquilla. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512019000400025&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512019000400025&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Villoldo, G. A. (2016). *Guía de evaluación de un Manual de Calidad: Procedimiento en Base a la 9001/2015*.

## ANEXOS

**ANEXO 1:** Directorio de las Mypes de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco.

N°	RAZON SOCIAL	RUC	DIRECCION
1	PROSEGURIDAD S.A.	20101155588	JR. JUNIN N 250
2	EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA LEONES DE ORO S.R.L.	20489468795	JR. ABTAO N° 218
3	CORPORACION GLOBAL FORCE S.R.L.	20489509149	PSJE. AYANCOCHA N° 175
4	MORGAN DEL ORIENTE S.A.C.	20493327268	JR. HUALLAYCO 490 - PISO 3
5	M.R.G. SECURITY S.A.C.	20486746581	JR. TARMA N° 110 PISO 2
6	P & R SEGURIDAD INTEGRAL SRL	20529113898	JR. ABTAO N° 218- A, PISO 2
7	ISEG PERU S.A.C	20522228347	JR. PROGRESO N° 201
8	WORKING MEN SECURITY SCRL	20529115246	JR. HERMILIO VALDIZÁN N° 649
9	PROTECCION Y RESGUARDO S.A.	20100717124	PSJ. TÚPAC AMARU N° 105
10	ALVI SECURITY SCRL	20542570581	JR. JUAN VELASCO ALVARADO N° 106
11	G & M SECURITY FORCE S.A.C.	20602878521	JR. SAN CRISTOBAL N 339,
12	G4S PERU S.A.C	20422293699	JR. 28 DE JULIO N 1496
13	BLINSEGUR S.R.L.	20547784813	JR. LEONCIO PRADO N° 591
14	SWAT SECURITY CONTRACTOR S.A.C	20600687914	JR. 14 DE AGOSTO N° 342, INT. 2 LAS MORAS
15	MAXIMA SEGURIDAD ATENAS S.A.C.	20559622193	CALLE PIURA N° 165, PISO 2, LAS MORAS
16	EVA'Z SECURITY S.A.C.	20568928696	JR. 14 DE AGOSTO N° 342 - LAS MORAS
17	MULTISERVICIOS Y NEGOCIOS EL SOL S.C.R. L	20600317971	JR. TARMA N° 163 PISO 2
18	PROTEGE SERVICIOS S.A.	20600182197	JR. PEDRO VILLAMIL N° 148
19	M&M SECURITY S.C.R.L	20271117124	JR ALFONSO UGARTE N°144

## ANEXO 2: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de Mejora del proceso de Selección del Personal como Factor Relevante para la Gestión de Calidad de las Mypes Sector Servicio, Rubro Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, 2020.

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

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

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

## REFERENTE AL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

<p>1. Usted conoce el proceso de la selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad.</p> <p>a) Si conoce b) Poco c) Muy poco</p> <p>2. Aplica la preselección para la selección de personal</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) Nunca</p> <p>3. Se determinan mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>4. Se realiza las pruebas de conocimiento al postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>5. Para usted es muy importante la entrevista</p> <p>a) Importante b) Poco importante c) Nada importante</p> <p>6. En la entrevista se analiza la claridad de respuesta del postulante sobre las preguntas.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>7. En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas del entrevistador</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>	<p>8. Las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>9. Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal</p> <p>a) siempre b) A veces c) nunca</p> <p>10. Se informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>11. Se da a conocer al trabajador sobre las actividades que va</p> <p>12. realizar en la empresa</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>13. Da a conocer al personal contratado sobre las nomas y políticas de empresa.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>14. Se da a conocer las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez a puesto de trabajo.</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>15. Se realiza el seguimiento al nuevo trabajador para auxiliarle en sus dificultades y evaluar su desempeño laboral</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>
--	---

*gracias por su colaboración*