



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y  
PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO  
TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS  
INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016

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

**AUTOR**

CONGO ANGELES, ARTEMIO ERNESTO  
ORCID: 0000-0003-1769-1816

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Congo Angeles, Artemio Ernesto

ORCID: 0000-0003-1769-1816

Universidad Católica los angeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADOS**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

**Jurado evaluador y asesor**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
**Presidente**

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
**Miembro**

Cerna Izaguirre, julio césar  
**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías.  
**Asesor**

## **Agradecimiento**

### **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios, por darme todas las fuerzas para seguir adelante a pesar de tantos obstáculos que se presentaron al transcurso del estudio. Y también, agradezco a mis padres por ser mi la razón y fortaleza de cada día, a los docentes quienes con mucha voluntad y paciencia me dieron las orientaciones necesarias para el desarrollo del presente trabajo; y a todos, aquellos forman parte de mi desarrollo profesional.

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión, por apoyarnos y orientarnos en el proceso y desarrollo de nuestra investigación, brindándonos todos los conocimientos requeridos, para poder culminar nuestro proyecto.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por todas las enseñanzas repartidas en mi formación académica, los cuales sirvieron de base para el desarrollo y culminación de mi proyecto de investigación.

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y superar cualquier obstáculo que se presente, enseñándome a enfrentar siempre las adversidades, sin perder la esperanza.

A mis padres que hicieron todo lo imposible, apoyándome incondicionalmente en todo momento, para culminar mis estudios profesionales, el cual fue llevado a cabo con mucho esfuerzo y dedicación.

## Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora, Mypes del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016. Esta investigación se justifica porque permite diagnosticar si se está aplicando de manera adecuada, y con la finalidad de lograr la elaboración del presente trabajo se empleó el tipo de investigación descriptiva, el nivel de investigación cuantitativa y un diseño transeccional no experimental, con una población de 28 representantes y con 28 establecimientos de denominación transporte terrestre de pasajeros interprovincial, a las cuales por ser número menor se le aplicó a la totalidad una encuesta obteniendo los resultados siguientes: del total de los representantes que se encontraron el 36.00% oscilan de edades de 40 a 45 años a más, seguidamente el 68.00% son masculinos, así mismo 39% son de tipo de sociedad S.R.L., el 39.00% casi nunca recepciona el curriculum según el perfil del puesto, el 36.000% casi nunca aplican las pruebas psicológicas al seleccionar a un candidato, 46.00% casi nunca muestran confianza al momento de la entrevista y seguidamente el 36.00% casi nunca evalúan el desempeño del colaborador recién contratado. En conclusión, se determina que en el rubro de transportes terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, por lo que en consecuencia existe una determinada cantidad de gerentes que no están trabajando de acuerdo los procesos de selección de personal, lo cual conlleva muchas veces a no realizar trabajo de manera adecuada

**Palabras clave:** Gestión de calidad, transportes y el proceso de selección de personal

## **Abstract**

The main objective of the investigation was to determine the main characteristics of quality management under the personnel selection process, Mypes of the service sector - interprovincial passenger land transport sector of the district of Huaraz, 2016. This investigation is justified because it allows to diagnose whether The type of descriptive research, the level of quantitative research and a non-experimental transectional design, with a population of 28 representatives and with 28 establishments of 28 establishments, were used in an appropriate manner, and in order to achieve the elaboration of this work. denomination interprovincial passenger land transport, to which, as a smaller number, a survey was applied to the totality obtaining the following results: of the total of the representatives that were found 36.00% range from ages 40 to 45 years or more , then 68.00% are male, likewise 39.00% are of type of Sociedad SRL, 39.00% almost never receive the curriculum according to the profile of the position, 36.00% almost never apply the psychological tests when selecting a candidate, 46.00% almost never show confidence at the time of the interview and then 36.00% almost never evaluate the performance of the newly hired collaborator. In conclusion, it is determined that in the area of interprovincial passenger land transportation of the district of Huaraz there is a gap in quality management under the personnel selection process, so there is therefore a certain number of managers who are not working according to the personnel selection processes, which often leads to not doing work properly

**Keywords:** Quality management, transport and the personnel selection process

## Contenido

<b>Título de la tesis</b> .....	i
<b>Equipo de trabajo</b> .....	ii
<b>Hoja de Firma del jurado y asesor</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>Contenido</b> .....	viii
<b>Indice de tablas y figuras</b> .....	ix
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	13
2.3 Marco Conceptual .....	22
<b>III. Hipótesis</b> .....	24
<b>IV. Metodología</b> .....	25
4.1 Diseño de la investigación .....	25
4.2 Población y muestra .....	25
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5 Plan de análisis .....	29
4.6 Matriz de Consistencia .....	30
4.7 Principios éticos .....	31
<b>V. Resultados</b> .....	32
5.1 Resultados .....	32
5.2 Análisis de resultados.....	38



<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>53</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>54</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>59</b>

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Huaraz, 2016.....	<b>32</b>
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial, del distrito de Huaraz, 2016.....	<b>33</b>
<b>Tabla 3.</b> Características del proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-rubro transporte terrestre de pasajeros interprovinciales, del distrito de Huaraz, 2016.....	<b>34</b>
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora con las dificultades obtenidas de las Mypes del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial ciudad de Huaraz 2016.....	<b>37</b>

## Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	71
Figura 2. Género .....	71
Figura 3. Grado de instrucción .....	72
Figura 4. Cuánto asciende la remuneración mensual .....	72
Figura 5. Cuantos años está laborando en el mercado.....	72
Figura 6. La empresa a qué tipo de sociedad pertenece.....	73
Figura 7. Cuanto es el ingreso que percibe la empresa anual .....	73
Figura 8. Cuantos trabajadores tiene la empresa .....	73
Figura 9. Define el perfil del empleo acorde a las necesidades de la empresa .....	74
Figura 10. Determina el número de empleados que requiere contar en la organización.....	74
Figura 11. Colocación de nuncios por los diferentes medios de comunicación .....	75
Figura 12. En su empresa receptionan el currículum vitae de los colaboradores .....	75
Figura 13. Ud. Retiene el curriculum vitae según interés de la organización .....	75
Figura 14. Ud. aplica pruebas psicológicas para medir la capacidad del colaborador..	76
Figura 15. Realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva del entrevistado.....	76
Figura 16. Durante la entrevista el postulante muestra confianza .....	76
Figura 17. En la entrevista se analiza si el postulante escucha atentamente las preguntas.....	77
Figura 18. Realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos.....	77
Figura 19. Ud. cumple con estipular los contratos en un plazo determinado .....	77
Figura 20. Los beneficios a los colaboradores son otorgados de acuerdo a la ley ....	78
Figura 21. Es bueno el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la organización.....	78
Figura 22. Usted evalúa el desempeño del colaborador recién contratado.....	78

## **I. Introducción**

En la actualidad ante la necesidad de mostrarse de manera diferente y lograr un posicionamiento en el mercado se debería incentivar hoy en día a la totalidad de las empresas u organizaciones a direccionarse a la búsqueda de la calidad a través de una adecuada selección del personal que es de gran relevancia para que así todas las organizaciones puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan; esta preocupación se da porque nuestras micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores, lo cual ha impulsado a la ULADECH – CATÓLICA, a motivar a su alumnado a través de su escuela de administración a establecer como línea de investigación de la gestión de calidad, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo con el tema proceso de selección del personal y plan de mejora.

Con el fin de evitar que la ciudad de Huaraz, destino turístico de nuestro país, sea notorio la insatisfacción de los clientes del rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial, las mismas que se varían reflejados en reclamos, resulta necesario determinar cuáles son las características que prima al llevar a cabo la gestión de calidad en el proceso de selección del personal y plan de mejora en las MYPES, en función a que el personal se seleccione de manera adecuada para que cuenten con las habilidades necesarias que conlleve a superar, mejorar y cubrir las expectativas y necesidades de los clientes de manera adecuada y satisfactoria.

Ahora bien, en los últimos años se ha incrementado notablemente el número de ofertas crediticias dirigidas a las micro y pequeñas empresas, las mismas que han sido aceptadas y por ende, han generado un mayor nivel de endeudamiento en las micro y pequeñas empresas, pero este se ha visto enfocado hacia una inversión de infraestructura y maquinaria, mas no hacía en una buena adecuada y proceso selección del personal a fin de mejorar las actitudes, atención y trato a los clientes lo cual se puede apreciar en el distrito de Huaraz.

Noticias (2019) menciona que las micro y pequeñas empresas en el Perú marcan el desarrollo económico del país aportando al (PBI) con cifras de 40%, lo que representa

en la actualidad como impulsores del crecimiento del país, que promueve el empleo toda América Latina con 47%. De la misma manera menciona los problemas de formalización que existen según el Ministro de Producción, demostrando la cantidad de MYPES en el Perú con 5,5 millones y el 83% son informales, por lo que no están inscritos en la SUNARP y el 17% son formales quienes están sujetas a las normativas y reglamentos de la SUNAT, es así que los responsables de velar por la formalidad es la formalización de la economía formal.

Gestión (2017) informa que el Indecopi Ancash con sede en Huaraz, sancionó a 22 empresas de transporte terrestre de pasajeros por un total de 58 UTS, S/ 234,900 por haber cometido infracción al código y defensa del consumidor y también 10 sancionados quedaron consentidas en primera instancia, y por lo tanto 12 fueron confirmados por sala especializada en protección al consumidor del Indecopi, ya que estas empresas de transporte incorporaron cláusulas abusivas como condiciones de contratación en las boletas de viaje y del mismo modo señala que los consumidores del servicio de transporte nacional pueden endosar o transferir sus boletos de viaje, debiendo comunicar de manera previa al proveedor con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio.

Andina (2018) afirma que en la intervención que se realizó en el distrito de la Victoria se intervinieron 5 empresas de buses de transporte interprovincial de pasajeros que operan en dicha jurisdicción y también se descubrieron que funcionan aproximadamente 429 empresas de transporte, de las cuales 254 no cuentan con licencia de funcionamiento y 113 trabajan con el permiso de una actividad económica diferente.

La República (2019) aporta que esta aplicación que se está realizando sustran ayudara a fortalecer los operativos de fiscalización y transparentar aplicación de sanciones de lucha contra la informalidad y las malas prácticas en el transporte de pasajeros y también recalca que en el año 2018 la sustran contaba con 300 fiscalizadores, y en la actualidad 450 y para poder luchar el organizador espera contar con 600 inspectores para el 2020 que continúen con el trabajo de la institución en todo el país.

El comercio (2014) afirma que más del 80% de transportes de carga y más del 50% del transporte interprovincial en el país operan informales esto a entender que las autoridades no están actuando de acuerdo lo establecido y la normatividad.

En la actualidad para que una empresa pueda cubrir todas las necesidades del cliente debe tener en cuenta que la gestión de calidad es importante y el proceso de selección de personal ayudará a la organización seguir mejorando, ya que la gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo y así la organización trabajara bajo el proceso de selección de personal de manera adecuada donde podrá encaminar el cumplimiento de los objetivos de la organización, ya que la selección de personal es un proceso por el cual una organización incorpora al personal idónea para ocupar los diversos puestos en su interior.

Por todo lo indicado anteriormente expresado, se determinó que el enunciado del problema de investigar es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de la selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016?

Con la finalidad de brindar una solución al problema, se formuló el objetivo general siguiente: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de la selección del personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz - 2016. Y como objetivo específico:

- Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro transportes terrestres de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016
- Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz,2016

- Interpretar las principales características de la gestión calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio\_rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.
- Elaborar y proponer un plan de mejora de la gestión de calidad bajo proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial de la ciudad de Huaraz, 2016.

La presente investigación se justifica, porque permitió conocer las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso selección de personal aplicadas a las micro y pequeñas empresas del sector servicio\_ rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, siendo que las MYPES, se han convertido en una parte fundamental de la economía, el tema a desarrollarse ayudará, en el mejor de los casos, en el futuro cercano para poder mejorar la situación actual con la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, a través de sus características como aspectos de conocimiento, actitudes y rasgos de personalidad y motivación que deben tener los colaboradores dentro de la empresa, de tal modo que la mencionada se aplique para el crecimiento y desarrollo de ellas. El sustento teórico del presente trabajo de investigación se basó en el enfoque quien menciona que el proceso de selección de personal es clave para captar nuevos talentos que ayuden a crecer y mejorar la organización, este proceso se compone de varias dimensiones las cuales ayudaran para la investigación tales como:

(a) Análisis de necesidades de empleo, (b) Reclutamiento, (c) Recepción de candidatos, (d) Preselección, (e) Pruebas, (f) Entrevistas, (g) Valoración y decisión, (h) Contratación, (i) Incorporación y el (j) Seguimiento. Chiavenato (2011).

Sobre la metodología que se utilizó en la presente investigación esta es del tipo descriptivo, nivel cuantitativo porque caracterizó la capacitación de las Mypes rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial en el distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único.

Para este estudio se consideró una población de 28 representantes de los micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, siendo una población general de 28 Mypes debido a que la población es pequeña, asimismo las técnicas de la investigación fueron las encuestas con su cuestionario respectivo y los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a la población o fuentes también explicados, fueron ingresados al programa informático-estadístico MS Excel para el procesamiento de los respectivos datos, la presentación en tablas, figuras y el análisis estadístico. Y podemos ver los resultados obtenidos que son los siguientes: el 36.00% oscilan de edades de 40 a 45 años a más, seguidamente el 68.00% son masculinos, así mismo 39% son de tipo de sociedad S.R.L., el 39.00% casi nunca recepciona el curriculum según el perfil del puesto, el 36.000% casi nunca aplican las pruebas psicológicas al seleccionar a un candidato, 46.00% casi nunca muestran confianza al momento de la entrevista y seguidamente el 36.00% casi nunca evalúan el desempeño del colaborador recién contratado.

La investigación concluye, que la mayoría de los representantes de las Mypes oscilan de edades de 40 a 45 años. Asimismo, la mayoría son de sexo masculinos los que llevan a cargo a este rubro de empresas y del mismo modo recalcan que no tienen conocimiento del tema de proceso de selección del personal para el adecuado funcionamiento y tampoco aplican los procesos que se deberían de seguir para una buena contratación y funcionamiento de las funciones.

Y cabe mencionar que es necesario que los representantes de cada entidad acepten la importancia de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, de tal modo, que las aplique previa identificación de las características esenciales en las que necesitan mejorar, con el único fin de lograr la satisfacción, no sólo del cliente, sino la propia del trabajador y de los gerentes de la empresa. Ya que las micro y pequeñas empresas, se han convertido en una parte fundamental de la economía, el tema que se desarrolla ayudará, en el mejor de los casos, en un futuro cercano, para mejorar la situación actual de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las empresas, de tal modo el mencionado tema se aplique para el crecimiento y desarrollo de ellas.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel internacional

Ramirez (2017) en su tesis denominado *Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los estados unidos de américa que entran al país por vía aérea* la presente investigación es de tipo descriptiva, tienen como objetivo principal verificar si las empresas que contratan a retornados de los estados unidos utilizan un proceso de reclutamiento y selección de personal especial para las personas que fueron deportados de dicho país, donde se obtuvo los siguientes resultados donde si las empresas realizan publicidades para las plazas o vacantes que se requiere mencionan que el 44.00% de los representantes tienen entre 41 a 50 años, 56% tienen Secundaria (Completa e Incompleta), el 88% de los representantes mencionan que siempre buscan el perfil del empleo acorde a la necesidad de la empresa, el 94% menciona que siempre indican el número de empleo que requiere contratar la empresa, el 90% nunca colocan anuncios para reclutar a los candidatos, el 63% nunca se recepciona el curriculum vitae, el 63% nunca retienen el curriculum vitae., el 81% nunca aplican pruebas psicológicas, el 100% a veces aplican pruebas de conocimiento para la toma de decisión tienen en cuenta el conocimiento en computación e inglés, 87% siempre se les da el clima de confianza durante la entrevista, el 100% siempre escuchan atentamente a la hora de la entrevista, el 87% siempre realizan la elección de candidatos según interés de la organización, el 87% siempre cumplen con plazos de contrato, el 75% siempre los beneficios son otorgados de acuerdo a la ley, el 87% a veces se hace seguimiento el desenvolvimiento de los candidatos en la organización y 87% siempre realizan la evaluación del desempeño del colaborador recién contratado. En conclusión, podemos decir que la investigación más se centró en verificar si las empresas que contratan a retornados de los estados unidos utilizan un proceso de reclutamiento y selección de personal especial para las personas que fueron deportados de dicho país y podemos ver que si casi todos los procesos de selección de personal lo aplican para eso tipo de personas sin excepciones alguna por lo tanto la investigación que se analizó si aplica todos los procesos de selección de personal para una mejora continua.



Acevedo (2012) en su tesis denominado *Proceso de reclutamiento y selección de personal por competencias laborales para una empresa de transporte pesado* desarrollada en la Universidad de San Carlos de Guatemala, El objetivo no es cubrir un vacante, sino proporcionar empleo a una persona que cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes que la empresa necesita, la investigación realizada fue documental y de campo para determinar las directrices y presentar un documento que contiene los resultados del estudio, donde obtuvo que el 80% mencionan que la remuneración mensual es de s/. 2,000 a s/ 4,000 soles, así mismo el 80% indican que llevan laborando en el mercado en su rubro entre 5 a 10 años, del mismo modo mencionan que el 35% mencionan que el ingreso anual es de s/. 150,000 a s/. 200,000 soles, seguidamente por el 43,75% de los representantes tienen entre 41 a 50 años de edad, seguidamente el 68,75% son de sexo masculino, el 56,25% tienen educación secundaria completa, así mismo el 62,50% de los representantes no recepciona el currículum vitae de los colaboradores, el 62,50% no realizan la retención de los currículum vitae en la etapa de preselección y el 81,25% de encuestados no emplean las pruebas psicológicas, además el 62,59% realiza pruebas de conocimiento, el 81,25% durante la entrevista no crea un clima de confianza, el 62,50% no escuchan atentamente al entrevistado al momento de la entrevista, el 62,50% no evalúan el desempeño del empleado que se contrató, el 87,50% si cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado y el 62,50% no otorgan los beneficios de acuerdo a la ley. Esta investigación concluye que lo más importante es proporcionar empleo a una persona que cuente con los conocimientos, habilidades y actitudes que la organización necesita, no se preocupa en estar siguiendo todas las pautas del proceso de selección de personal lo importante es que el personal sea capaz de cumplir con las aptitudes y habilidades que se requiere para el puesto.

## **A nivel nacionales**

Pérez (2016) en su tesis denominado *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa – Chiclayo 2016* tuvo por objetivo general. Determinar la relación de la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes, para ello se aplicó un tipo de estudio cuantitativa ya que se analizaron datos estadísticos relacionados al proceso de selección de personal y desempeño laboral y los objetivos específicos:

- Analizar el proceso de selección del personal en la empresa de transporte Civa.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de la empresa transportes Civa
- Proponer procesos de selección del personal para mejorar el desempeño laboral de la empresa transportes Civa.
- Validar los procesos de selección del personal para mejorar el desempeño laboral de la empresa transportes Civa.

El presente estudio se justifica porque desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente sobre el área investigada y permitirá dar solución al problema planteada en consecuencia la organización puede tener ventajas, mayor eficiencia de trabajo, cumplimiento de objetivos y un mejor desempeño laboral, de acuerdo al cuestionario aplicado se obtuvo los siguientes resultados: indica que el 50% mencionan que el ingreso mensual esta entre s/. 2,000 a 4,000, así mismo el 40% indican que llevan laborando en el mercado entre 5 a 8 años en el sector servio – transporte, seguidamente el 50% acuerdo al requisitos del puesto con el perfil del candidato, así mismo el 23% están de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con los competencias y conocimientos necesarios, el 31% están descuerdo en la colocación de anuncios por distintos medios de comunicación, también el 28% están de acuerdo sobre la colocción de la cantidad que se requiere contratar para el dicho puesto , de tal modo que el 39% están de acuerdo que se realicen las pruebas psicológicas para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos, el 28% están de acuerdo que los colaboradores al momento de entrevista escuchan activamente, seguido por 19% son indiferentes a la evaluación del desempeño del contratado. De acuerdo el analisis concluimos que las micro y pequeñas empresas estan de acuerdo en cumplir los procesos de selección de

personal con la finalidad de mejorar y seguir brindando un mejor servicio en el mercado.

Silva (2015) en su tesis denominado *Propuesta de mejora basada en competencias para el proceso de admisión de personal en una empresa de servicio de transporte terrestre de carga pesada ubicada en el norte del País* desarrollada en la Universidad Católica Santa Toribio de Mogrovejo, la investigación pretende conocer las formas de aplicación de las técnicas y procedimientos para la admisión de personal en las pequeñas empresas familiares dedicadas al rubro de servicio de transporte terrestre de carga pesada, para que pueda mejorar las técnicas o procedimientos, la investigación fue descriptiva en el cual se aplicó un cuestionario de los cuales se pueden sacar las siguientes respuestas, el 80% mencionan que están en el rango de 25 a 30 años, así mismo el 68% son de género masculino, así mismo el 68% indican que cuentan con colaboradores entre 2 a 10, seguidamente el 30% son de nivel universitaria, así mismo el 28% indican que llevan laborando en el mercado de 3 a 6 años, el 54% a veces realizan publicidad por diferentes medios de comunicación, el 35% casi nunca indican el número que se requiere contratar, también el 20% a veces se recibe el curriculum vitae en la organización, del mismo modo el 44% casi nunca realizan una buena elección de candidatos, el 28% mencionan que reciben todos los beneficios de acuerdo a la ley, así mismo el 40% casi nunca estimulan los contratos en un plazo determinado. Se concluye que la empresa de transporte realiza la selección de personal a base de la entrevista, siendo el factor determinante de ingreso para el puesto tomando decisión subjetiva y genera inducción de los nuevos colaboradores para que puedan ocupar el cargo.

Álvarez (2019) en su tesis denominado *Estrategia de selección de personal por competencia para disminuir la rotación de personal en la empresa de transportes tac, Chiclayo 2019* Esta investigación tuvo como objetivo general elaborar una estrategia de selección de personal por competencia para disminuir la rotación de personal de la Empresa de Transportes TAC. La población estuvo conformada por 30 colaboradores choferes. La investigación fue descriptiva propositiva; el instrumento utilizado - Escala de Gestión del Talento Humano y un cuestionario de Rotación de Personal, que existe un alto índice de rotación de personal, renuncias, despidos, no renovación de

contrato y bajo nivel de motivación e incentivos, los resultados muestran que el 28,9% pertenecen a la sociedad S.R.L. seguidamente por el 28% a veces realizan todos los procesos de selección de personal, así mismo el 45% mencionan que a veces realizan publicidad en los diferentes medios de comunicación, también el 24% a veces realizan una buena elección de candidatos, el 32% a veces escuchan activamente al momento de la entrevista, el 80% casi siempre es buena el desenvolvimiento del candidato en la empresa, también el 64% casi siempre realizan las pruebas psicológicas y 100% mencionan que siempre son otorgados los beneficios de acuerdo a la ley. De acuerdo al resultado podemos concluir que no se está trabajando con los procesos de la selección de personal para una adecuada contratación del personal y también para que la empresa pueda trabajar satisfaciendo las necesidades de los clientes con la atención adecuada para que así puedan seguir creciendo

#### **A nivel local**

Cueva (2018) en su tesis denominado *Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Mercedes Express, la esperanza-Trujillo, 2018* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre selección de personal y desempeño laboral en una empresa privada, del mismo modo el tipo de investigación es cuantitativa y para el desarrollo de la investigación la población estuvo conformada por 40 servidores de la empresa de Transportes Mercedes Express y también la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario donde se obtuvo los siguientes resultados: así mismo el 60% mencionan que la remuneración que asciende esta entre s/. 2,500 a s/. 4,500, del mismo el 50% mencionaron que el ingreso anual que perciben se encuentra entre s/. 210,000 a s/. 300,000 soles, del mismo modo el 35% menciona que es bajo-regular el desempeño laboral de los trabajadores, así mismo el 42,50% de los colaboradores señalan que la preselección de candidatos es baja, seguidamente el 37,50% de los colaboradores de la prueba psicológica es regular, en conclusión cabe mencionar que esta organización no se está trabajando de manera adecuada con el proceso de selección de personal, ya que esta herramienta ayuda de manera positiva a seguir creciendo de manera satisfactoria con el servicio que se ofrece en el mercado.

Aguilera (2016) en su tesis denominado *Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa vehículos peruanos SAC. – Trujillo - 2016* se desarrollará un plan de reclutamiento y selección de personal en la empresa Vehículos Peruanos, el cual le permitirá a la empresa a elegir nuevos colaboradores con los estándares y nuevos esquemas necesarias para la contribuir con el desarrollo empresarial optimo cumpliendo con las exigencias del mercado, para el cual se aplicó un instrumento de 17 preguntas dicotómicas de los cuales se puede decir que el 58% mencionan que cuentan con 1 a 8 colaboradores dentro de la empresa, también el 50% mencionan que son S.A.C. seguidamente el 63,2% mencionan que a veces el desenvolvimiento del candidato, 43% casi nunca determinan el número de colaboradores que se requiere contratar, así mismo el 74% señalan que a veces se sienten con confianza en la organización, 63% mencionan que a veces se sienten motivados por los seguimientos que se les realiza a los colaboradores, también el 42% mencionan que casi nunca realizan las pruebas psicológicas, del mismo modo el 58% indican que casi nunca reciben todos los beneficios de acuerdo a la ley. Se concluye después de haber analizado la investigación realizada por el dicho autor en la empresa ya mencionada anteriormente, se da entender que en la empresa no se está trabajando de manera adecuada con el proceso de selección de personal, para una organización pueda seguir desarrollando en el mercado donde labora es muy importante que sepa elegir a sus colaboradores de manera adecuada para ellos puedan laborar de acuerdo al requerimiento de la organización o la necesidad de ella y seguir creciendo en el mercado siempre logrando objetivos y satisfaciendo la necesidad del público ósea los clientes.

Isla (2019) en su tesis denominado *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* realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo principal proponer las mejoras de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito la Victoria, 2018, del mismo modo se ha desarrollado bajo un tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la recolección de

información se realizó a través de la técnica de encuesta a una muestra de 15 se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, donde se obtuvo los siguientes resultados, el 60% de los representantes encuestados tienen edad que oscila entre 31 a 50 años, así mismo el 80% son del género masculino, el 93% indican que tienen el grado de instrucción superior no universitaria, así mismo el 40% nos menciona que tiene entre 1 a 5 trabajadores, del mismo modo el 87% a veces realizan publicidad en medios de comunicación, el 40% indica que siempre realizan evaluaciones de conocimiento, también el 40% menciona que muy pocas veces realizan evaluaciones psicológicas de los postulantes. Del resultado obtenido concluimos diciendo que los representantes no están trabajando de manera adecuada con los procesos de selección de personal para que la organización pueda brindar una buena atención a los clientes y así puedan lograr el crecimiento en el mercado, así que se les recomienda a los representantes trabajar de la mano con la gestión de la calidad bajo el proceso de selección de personal.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Gestión de calidad**

Durán (1992) en su libro denominado “Gestión de calidad” hace hincapié que es un conjunto de acciones y herramientas que tiene como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo, ya que la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

Campos (2002) indica que la gestión de calidad son herramientas y acciones donde permiten planificar, organizar de manera sistemática, que son necesarios para mostrar confianza con los servicios o productos donde satisfagan a los clientes liderando en el mercado con la colaboración del personal logrando la mejora continua.

Álvarez (2006) indica en su libro denominado introducción a la calidad, que la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo, esto conlleva a lograr la estabilidad y consistencia en el desempeño para poder cumplir las expectativas de los clientes, la calidad se enfoca de acuerdo al sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares para poder medir y valorar el nivel que se está desempeñando la organización.

### **Técnicas para la gestión de la calidad**

Alcalde (2019) en su libro denominado Técnicas para la gestión de la calidad, nos indica que las técnicas dentro de la gestión de calidad son necesarias para poder detectar el funcionamiento y eficacia de los procesos que permiten estudiar y corregir cualquier desviación, y mejor continuamente y lograr la calidad.

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

Dentón (1991) determina que los principios de la gestión de calidad son esenciales tales como: a) la orientación referida hacia al cliente, b) la orientación basada en los

procesos, c) enfoque de sistemas para el logro de la gestión, d) mayor participación del personal, e) el mayor uso de la liquidez en la organización, f) lograr una mejora continua cada día y g) orientación basada en hechos para una buena toma de decisiones.

### **Importancia de la calidad**

Aleis (2016) afirma que la calidad es importante porque permite realizar las actividades de una manera optimada, buscando satisfacer las necesidades de los clientes ya que con la calidad se podrá obtener muchos beneficios deseados tales como la disminución en cuanto a los costos y mayor permanencia en el mercado donde interactúan generando empleos.

### **Ventajas de la gestión de calidad**

Dentón (1991) señala que las ventajas de la gestión de calidad son tales como: a) se encuentra implicados todos los niveles en gestión de calidad tal como la alta motivación. b) el trabajo está basado en el espíritu de equipo y el corporativismo que todos deben realizar en un solo sentido común hacia una sola dirección logrando la competitividad y la productividad con la mejora continua.

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

Gonzales (2006) señala que la selección de personal, es escoger a la persona adecuada para el cargo adecuado. Es decir, elegir el más eficaz de tantos postulantes reclutados, para así ocupar los puestos que ofrece la organización, que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las empresas. Así mismo, afirma que el proceso de selección de personal se da a través de diversas etapas y fases sucesivas que pasan los postulantes; es decir, es una táctica sistematizada y secuencial que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las organizaciones.

Izard (2015) menciona que por otro lado el proceso de selección de personal sigue las pautas necesarias e importantes en las empresas se conseguirá que todas las personas que laboren en ella se adapten al lugar de trabajo, a la cultura de la organización, sean responsables, trabajen eficazmente y lo más importante se sientan



cómodos y motivados en el área que va desempeñar.

### **Finalidad del proceso de selección de personal**

Lopez (2014) determina que la selección de personal es un proceso dinámico cuyo objetivo o finalidad es encontrar a la persona más adecuada (por sus características personales, aptitudes, motivación) y para cubrir un puesto de trabajo en una empresa determinada.

Ventura (2007) recalca que el propósito principal de la selección de personal es encontrar a la persona adecuado para el cargo requerido; en la cual tendrá que aplicar sus conocimientos y habilidades, mediante ello se tendrá que promover o subir a los cargos elevados donde exigen un personal con mayores habilidades que logre el éxito de la empresa

### **Técnicas de la selección de personal**

Ventura (2007) señala que las tecnicas de selección del personal son los distintos medios que se emplean para poder medir o analizar la información de los candidatos, evaluando los distintos comportamientos, asimismo, las tecnicas mas utilizadas son las pruebas de psicología y conocimiento y tambien entrevista donde se recolectara información clara y verdadera de las características de los postulantes.

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

Como se mencionó anteriormente al principio para poder llevar acabo esta investigación, se tuvo en consideración las 10 fases importantes que involucran todo el proceso de selección de personal sobre la gestión de calidad, los cuales se describirá a continuación:

#### **Análisis de necesidad**

Chiavenato (2011) menciona que es una forma de analizar las distintas áreas donde cumplan con las necesidades de la empresa y ocupen el puesto de manera responsable y cumpla con el perfil adecuada que se requiere al dicho puesto

### **El reclutamiento**

Chiavenato (2011) señala que el reclutamiento es conjunto de técnicas de atraer candidatos aptos, capacitados para ocupar los cargos dentro de las organizaciones.

### **Recepción de candidatos**

Vertice (2008) indica que la recepción de candidatos es una herramienta que permite seleccionar los curriculum vitae para los puestos que se requieren. Esto detalla que es importante enviar a la empresa los datos personales para la preselección de lo contrario no serán evaluados como candidatos.

### **Preselección**

Chiavenato (2011) señala que la preselección es realizar y examinar al candidato indicado donde se elabora acerca del perfil del puesto en las fases de análisis de las necesidades, donde se les podrá comunicar para la presentación personal y se realicen las respectivas pruebas de psicotécnicas.

### **Pruebas**

Chiavenato (2011) indica que las pruebas es la realización de las diversas pruebas donde permitan medir los diferentes conductas, conocimientos y habilidades de los aspirantes, lo ayudara a descartar a los candidatos que no reúnen con los requisitos para afirmar si son aptos para el puesto a ocupar.

### **Entrevista**

Chiavenato (2011) menciona que en esta entrevista deben sacarse en claro dos aspectos; si el candidato, está en disposición de afrontar los retos del puesto y si la respuesta al punto anterior es positiva, en qué lugar de los candidatos válidos, se encuentran nuestro aspirante.

### **Valoración y decisión**

Barcelo (2016) indica que la valoración y decisión son de mucha importancia ya no todos los candidatos son iguales por ende las preguntas son distintas es por ello que

es necesario que una vez realizada la entrevista personal, se dedican a analizar y valorizar los pros y los contras de cada uno de los candidatos entrevistados e ir comparándolos con el perfil profesional y la descripción del puesto que se había diseñado.

### **Contratación**

Emprende (2018) señala que la contratación es el momento de firmar el contrato con la persona seleccionada, donde se determinan todas las condiciones y el cargo que ocupara, remuneración y el tiempo de laborara en la organización.

### **Incorporación**

Chiavenato (2011) señala que en caso de contratar al candidato se pone en marcha la incorporación a la prueba de trabajo lo que exige un proceso de socialización, es importante que el candidato se adapte e integre en la cultura organizacional a través de un proceso de acogido.

### **Seguimiento**

Chiavenato (2011) menciona que el seguimiento es anterior del método de valoración del beneficio de los nuevos trabajadores en cuanto a su trabajo para que este mantenga validez, fiabilidad y utilidad

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

De igual manera se establecieron los indicadores en base a las diez dimensiones, los cuales servirá para poder medir y evaluar cómo se comporta y gestiona el proceso de selección de personal y son los siguientes:

- Definir el perfil del empleo: es la acción por la cual se definen todas las características que una persona debe tener para ser seleccionada como un colaborador en un puesto de trabajo específico
  
- Número de empleados que se requiere: se refiere a la determinación del número de empleados necesarios, para los puestos requeridos

- Colocación de anuncios por distintos medios de comunicación: es el medio por el cual una empresa busca un personal con el perfil que necesita, donde estas publican un anuncio con la finalidad de ofertar un trabajo mencionando las cualidades necesarias y requeridas por la empresa; así mismo, indica el método por el cual se tiene que comunicar con la empresa para hacer llegar su candidatura
- Recepción de curriculum vitae: se recepciona el instrumento que redacta el postulante al puesto que se requiere, donde menciona todos sus datos personales y necesarios.
- Retener el curriculum vitae según interés de la empresa.
- Pruebas psicológicas: esta prueba se realiza con la finalidad de estimular el comportamiento de una persona; es decir, muestra la personalidad y conducta del entrevistado
- Pruebas de conocimiento: este tipo de prueba está elaborado para poder someter a los candidatos a exámenes teóricos para evaluar sus conocimientos y habilidades sobre el puesto que ocupara.
- Confianza.
- Escuchar atentamente: se refiere al proceso de comunicación en donde interactúan los entrevistadores con los entrevistados; el cual, se trata de percibir sus actitudes y gestos de las personas entrevistadas.
- Elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.
- Plazos de contrato.
- Beneficios.
- Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.
- Evaluación del desempeño del empleado contratado: proporciona información

sobre las competencias que tienen los trabajadores y su nivel de eficacia y eficiencia con respecto al trabajo que realiza y poder compararlas con las exigidas en el puesto que ocupa o puede ocupar.

## **Micro y pequeñas empresas**

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

CONGRESO DE LA REPUBLICA LEY N° 30056 (2013) esta ley tiene por propósito determinar el marco legal para el desarrollo de la competencia, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos, externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento económico.

### **Características de las micro, pequeña y medianas empresas**

Peruanas (2016) menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta un monto máximo de 2300 unidades impositivas tributarias (UIT). El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministro de economía y finanzas y el ministro de la producción cada dos años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

### **Características de las MYPES**

Sunat (2013) señala que las MYPES son aquellas unidades económicas constituidas 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.

- **Pequeña empresa:** son las ventas anuales superiores de 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- **Microempresa:** las ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPE)**

Según Javier (2014) determina que en la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado por la falta de un sistema tributario estable y simplificado donde permita superar problemas de formalidad de estas empresas donde motiven el crecimiento sostenido.

### **Sector Servicio Transportes Terrestres**

#### **Servicio de Transportes**

Según Mendoza (2006) menciona a inicios del siglo XX, la conceptualización del servicio cobro importancia dado que implicaba, por un lado que el servicio público consiste en aquellas actividades cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por el estado dado que son indispensables para el desarrollo de la sociedad y que, por las características de su prestación, requieren necesariamente de la intervención estatal. en ese orden de ideas, son los servicios públicos quienes definen la actuación del estado, el origen de su participación.

### **El Servicio Público en el Perú**

Según Mendoza (2006) señala el tribunal Constitucional en la STC No. 0034-2004-ai/TC, en nuestro ordenamiento jurídico no se recoge una definición específica sobre

el concepto de servicio público, ni tampoco la Constitución ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales. No obstante, lo anterior, de la revisión de la normativa de los servicios públicos declarados en nuestro país, se verifica que en cada caso el estado se encarga de determinar a través de un instrumento legislativo que servicio tiene calidad de público, como es el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, regulados por los decretos supremos No. 13-93-TCC y No. 06-94TTCC, en el que se señala expresamente que los servicios portadores son necesariamente públicos.

### **Servicio de transporte terrestre en el Perú**

Este aparatado tiene como finalidad exponer, a grandes rasgos, las principales características del servicio de transporte terrestre en el Perú, haciendo énfasis en el acceso de los particulares para desarrollar esta actividad. (Mendoza, 2016)

### **Características generales del servicio**

El transporte terrestre en el Perú es una actividad que se encuentra regulada por el Ministerio de transportes y Comunicaciones (en adelante, el MTC) y es ejercida a través de la dirección General de Circulación terrestre del viceministerio de transportes, cuyas funciones son normar, autorizar, supervisar, fiscalizar y regular el transporte y tránsito terrestre de personas y carga. (Mendoza, 2016)

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Calidad**

Según Durán (2001) en su libro denominado Gestión de calidad hace hincapié que es un conjunto de acciones y herramientas que tiene como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo, ya que la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

Según Campos (2002) indica que la gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarios para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad, se enfoca directamente al cliente, liderazgo, implicación de todo el personal y mejora continua.

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

Según Gonzales (2006) señala que la selección del personal es escoger la persona correcta para el cargo correcto. Es decir, elegir el más eficaz de tantos postulantes reclutados, para así ocupar los puestos que ofrece la organización, que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las empresas.

Así mismo, afirma que el proceso de selección de personal se da a través de diversas etapas y fases sucesivas que pasan los postulantes; es decir, es una táctica sistematizada y secuencial que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las organizaciones.

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

- Análisis de necesidad
- El reclutamiento
- Recepción de candidatos
- Preselección
- Pruebas
- Entrevista



- Valoración y decisión
- Contratación
- Incorporación
- Seguimiento

### **CONGRESO DE LA REPUBLICA LEY N° 30056 (2013)**

Esta ley tiene por finalidad determinar el marco legal para el desarrollo de la aptitud, formalización y la mejora de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo políticas de alcance general, la creación de instrumentos de apoyo promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos, externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el incremento económico.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas (MYPE)**

Según Javier (2014) determina que en la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado por la falta de un sistema tributario estable y simplificado donde permita superar problemas de formalidad de estas empresas donde motiven el crecimiento sostenido.

### **III. Hipótesis**

En el presente trabajo de investigación titulada, caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016 no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. Metodología**

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

La investigación fue de nivel cuantitativo porque la recolección de los datos se realizó fundamentada en la medición de las variables y conceptos las cuales han sido representadas mediante números y analizadas a través de métodos estadísticos y se utilizó el diseño de investigación, no experimental – transversal - descriptivo.

**fue no experimental** debido que la recolección de los datos se realizó en un solo momento ósea en un tiempo único, con la finalidad de describir las variables del estudio.

**Fue transversal** porque el estudio “gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovinciales del distrito de Huaraz, 2016”

**fue descriptivo** solo se describió las principales características respecto a la gestión de calidad bajo el proceso selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovinciales del distrito de Huaraz, 2016.

### **4.2 Población y muestra**

- a) Población:** Se utilizo una población de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial de la ciudad de Huaraz 2016.
- b) Muestra:** Para la determinación de la muestra, se utilizaron datos proporcionados por la SUNAT, del cual se determinó 28 establecimientos, debido a que la población es relativamente pequeña (Fuente: SUNAT – Huaraz 2016).

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Raffino (2020) los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con espíritu emprendedor capaces de constituir un negocio, de esta forma trabajar independientemente y solventar sus gastos económicos diarios.	Raffino (2020) los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con diversas edades, género y grados de instrucción capaces de emprender y desempeñar sus capacidades como dueños o administradores.	Edad	20 a 30 años	Razón
				30 a 40 años	
				40 a 45 años	
			Género	Masculino	Nominal
				Femenino	
			Grado de instrucción	Primaria	Nominal
				Secundaria	
				Superior no univ.	
				Superior univ.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Javier (2014) las micro y pequeñas empresas son negocios que surgen como una idea de	Javier (2014) las micro y pequeñas empresas son organizaciones que en el rubro que decida	Remuneración mensual	1500 – 2000	Razón
				2000 – 3000	
				3000 - 4000	
			Años de permanencia en el rubro	3 a 5	Razón
				5 a 8	
				8 a 14	
				S.A.C	Nominal

inversión de emprendedores para cubrir sus gastos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes del producto o servicio que decida ofrecer.	emprender tienen un cierto tiempo de permanencia, cuentan con determinados colaboradores que forman parte de la organización como una familia para seguir desarrollándose en el mercado.	Tipo de sociedad	E.I.R.L	Razón	
			S.R.L		
		Ingreso anual	60,500 – 80,000		
			80,000 -100,000		
			100,000-120,000		
			120,000 – 140,000		
		Número de trabajadores	6- 9		Razón
			9- 12		
			12-15		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal.	Durán (2001) la Gestión de calidad es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.	Gonzales (2006) el proceso de selección de personal es clave para captar nuevos talentos que ayuden a crecer y mejorar la empresa	Perfil del empleo acorde el requerimiento	Casi nunca	Nominal
				A veces	
				Casi siempre	
				siempre	
			número de empleados que se requiere	Nunca	Nominal
				Casi nunca	
				A veces	
				Casi siempre	
			Anuncios por los diferentes medios de comunicación	Nunca	Nominal
				Casi nunca	
				A veces	
				Casi siempre	
			Recepción de currículum vitae	Nunca	Nominal
				Casi nunca	
				A veces	
				Casi siempre	
siempre					

			Retención de curriculum vitae	Nunca	Nominal
				Casi nunca	
				A veces	
				Casi siempre	
			Pruebas psicológicas	Nominal	Casi nunca
					A veces
					Casi siempre
					Siempre
			Pruebas de conocimiento	Nominal	Nunca
					Casi nunca
					A veces
					Siempre
El postulante muestra confianza durante la entrevista	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			
Escucha atentamente el entrevistado	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			
Buena elección de candidatos	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			
Estipular los contratos en un plazo determinado	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
Beneficios otorgados de acuerdo a la ley	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			
Desenvolvimiento del candidato	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			
		Siempre			
Evaluación de desempeño del recién contratado	Nominal	Nunca			
		Casi nunca			
		A veces			
		Casi siempre			

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

En el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario para levantar información sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, fue elaborado por un cuestionario de 22 preguntas y alternativas de respuesta cerradas. De los cuales todas serán relacionadas a la información general actual de los representantes mediante 8 preguntas, y a la variable en estudio que serán de 14 preguntas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Todos los datos se obtuvieron de la aplicación de las técnicas e instrumentos, con la ayuda de los informantes o fuentes, los cuales fueron ingresados Microsoft Word, es un procesador de textos de office 2016 el cual contribuye en la redacción del presente trabajo y Acrobat Reader X1: Es un software que permitió leer textos digitales en extensión PDF; y Microsoft Excel que permitió la tabulación, elaboración y diseño de las figuras que corresponden a los resultados obtenidos.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA			
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016?	<p><b>Objetivo general:</b> Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> (a). Definir las principales características de los representantes de las Mypes del sector servicio- rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016, (b) Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas. (c) Interpretar las principales características de la gestión calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas y (d). Elaborar y proponer un plan de mejora en la gestión de calidad bajo proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial de la ciudad de Huaraz, 2016.</p>	Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal	<p><b>Población:</b> La población en estudio consta de un total de 28 representantes de transportes de la ciudad de Huaraz.</p> <p><b>Muestra:</b> La población fue pequeña, siendo un total de 28 representantes encuestados.</p>	<p><b>Diseño:</b> Fue no experimental – transversal descriptivo.  No experimental porque no se manipulo a las variables.  Transversal porque el estudio se realizó en tiempo determinado en el año 2016 donde se tuvo un inicio y un final.  Fue descriptivo porque el estudio describió las principales características de la variable gestión de calidad bajo el proceso de selección d personal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis</b> Se realizó análisis descriptivo, para la tabulación de datos, se utilizó el programa spss v. 22, Excel y Word para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para lecturar los archivos digitales.</p>	Posteriormente de haber aplicado el cuestionario para recopilar información a través de las encuestas a los representantes de las micro y pequeñas empresas. Se procesó dicha información por medio de los siguientes programas informáticos. Lo cual fue SPSS V. 22 para la elaboración de las tablas y figuras, Se utilizó el programa Word para el trabajo de investigación por que permitió recopilar información y la elaboración del informe, Acrobat Reader XI, para lecturar los archivos digitales.



#### 4.7 Principios éticos

En el presente trabajo de investigación, se hizo hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente, seguidamente se empleó como el elemento impórtate el Código de Ética; de acuerdo a los reglamentos establecidos por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), versión, los cuales son:

- **Protección a las personas:** Se realiza con el fin de mantener su integridad y seguridad, el cual será medido en base al beneficio que obtengan, entonces la investigación se centra en el uso de personas debe primar el respeto por la dignidad humana, la diversidad y sobre todo la privacidad, este principio no solo debe ser aplicado en las investigaciones sino como un derecho elemental de toda persona.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Dentro de las investigaciones donde involucren el medio ambiente, plantas y animales, para ello se debe fomentar el cuidado y evitar dañarlos, así mismo las investigaciones deben primase al respeto y dignidad de los animales, plantas y medio ambiente.
- **Libre participación y derecho a esta información:** Toda persona que realice la investigación tienen el derecho de libre información con la finalidad de realizar una buena información; así como tiene la libertad de participar en ella, por voluntad propia en la cual las personas como titular de los datos adquiridos para ser establecidos en la investigación.
- **Beneficencia no maleficencia:** brindar por el bien estar de los investigadores, en ese sentido, la conducta debe obedecer a las siguientes reglas: no causar daños, disminuir el plagio fiel y aumentar los beneficios.
- **Justicia:** No se realizó practicas injusticias, la información adquirida estará a disposición de los participantes.
- **Integridad científica:** La integridad del investigador debe regirse a una extensión de actividades de enseñanzas, tener integridad científica al informar sobre el surgimiento de conflictos que afecte voluntariamente el estudio frente a sus resultados.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial, del distrito de Huaraz, 2016.*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
De 20 a 30 años	9	32.00%
De 30 a 40 años	9	32.00%
De 40 a 45 años	10	36.00%
Total	28	100.00%
<b>Genero</b>		
Masculino	19	68.00%
Femenino	9	32.00%
Total	28	100.00%
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	3	11.00%
Secundaria	7	25.00%
Sup. No Univ	13	46.00%
Sup. Univ	5	18.00%
Total	28	100.00%

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio- rubro transporte terrestre de pasajero interprovincial, de la ciudad de Huaraz, 2016.

**Tabla 2**

*Características de las Mypes del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial de la ciudad de Huaraz, 2016.*

<b>Proceso de selección de personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Remuneración mensual</b>		
1,500 - 2,000	12	43.00
2,000 - 3,000	9	32.00
3,000 - 4,000	7	25.00
Total	28	100.00
<b>Años de permanencia en rubro</b>		
3 – 5	4	14.00
5 – 8	13	47.00
8 – 14	11	39.00
Total	28	100.00
<b>Tipo de sociedad</b>		
S.A.C.	8	29.00
E.I.R.L.	9	32.00
S.R. L	11	39.00
Total	28	100.00
<b>Ingreso anual</b>		
60,500 - 80,000	6	21.00
80,000 - 100,000	5	18.00
100,000 - 120,000	11	39.00
120,000 - 140,000	6	22.00
Total	28	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
6 – 9	8	29.00
9 – 12	11	39.00
12 - 15	9	32.00
Total	28	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las Mypes de la ciudad de Huaraz, 2016.*

<b>Proceso de selección de personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Perfil del empleo acorde el requerimiento.</b>		
Casi nunca	11	39
A veces	6	21
Casi siempre	8	29
siempre	3	11
Total	28	100
<b>Número de empleados que se requiere</b>		
Nunca	4	14
Casi nunca	11	39
A veces	8	29
Casi siempre	5	18
Total	28	100
<b>Anuncios por los diferentes medios de Comunicación</b>		
Nunca	4	14
Casi nunca	14	50
A veces	7	25
Casi siempre	3	11
Total	28	100
<b>Recepción de currículum vitae</b>		
Nunca	7	25
Casi nunca	6	21
A veces	8	29
Casi siempre	4	14
Siempre	3	11
Total	28	100

Retención de curriculum		
Nunca	2	7
Casi nunca	13	47
A veces	7	25
Casi siempre	6	21
Total	28	100
Pruebas psicológicas		
Casi nunca	10	36
A veces	9	32
Casi siempre	7	25
siempre	2	7
Total	28	100
Pruebas de conocimiento		
Nunca	3	11
Casi nunca	14	50
A veces	5	18
siempre	6	21
Total	28	100
Muestra del entrevistado		
Nunca	2	7
Casi nunca	13	47
A veces	7	25
Casi siempre	6	21
Total	28	100
Escucha atentamente el entrevistado		
Nunca	2	7
Casi nunca	15	54
A veces	5	18
Casi siempre	6	21
Total	28	100

Buena elección de candidatos		
Nunca	2	7
Casi nunca	13	46
A veces	3	11
Casi siempre	10	36
Total	28	100
Estipular los contratos en un plazo determinado		
Nunca	4	14
Casi nunca	14	50
A veces	7	25
Casi siempre	3	11
Total	28	100
Beneficios otorgados de acuerdo a la ley		
Nunca	4	14
Casi nunca	7	25
A veces	8	29
Casi siempre	9	32
Total	28	100
Desenvolvimiento del candidato		
Nunca	2	7
Casi nunca	5	18
A veces	10	36
Casi siempre	7	25
Siempre	4	14
Total	28	100
Evaluación de desempeño del recién contratado		
Nunca	6	21
Casi nunca	10	36
A veces	8	29
Casi siempre	4	14
Total	28	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de transportes de la ciudad de Huaraz, 2016.

**Tabla 4**

*Plan de mejora con las dificultades obtenidas de las Mypes de la ciudad de Huaraz 2016.*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
39% casi nunca definen el perfil del empleo acorde a las necesidades de la empresa	Que el personal encargado de RR. HH, casi nunca aplica el proceso de selección de personal de manera adecuada y detallada.	Que se capacite y tenga conocimiento del tema para que pueda aplicar de manera adecuada los procesos a seguir.	Propietario/ Administrador
50% casi nunca realizan las publicidades en los diferentes medios de comunicación para reclutar a los candidatos adecuadas para el puesto.	No realizan la publicidad por falta de conocimiento y aprendizaje en la utilización de la página web y el tic.	Informarse mediante páginas, videos, blog o demás medios la importancia de realizar publicidad del anuncio del trabajo por la paginas web y la utilización del tic.	Propietario/ Administrador
36% a veces aplican pruebas psicológicas y conocimiento.	El líder desconoce de estas técnicas para medir el rendimiento del personal.	Evaluar el rendimiento del personal a través de la escala de puntuaciones, trabajar conjuntamente con todos los procesos, informarse lo valioso que es seguir las técnicas.	Propietario/ Administrador
46% casi nunca no se rigen a la técnica y aplicación en la elección adecuada de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa	El personal no considera este procedimiento como un método para un rápido y sencilla elección y adecuada elección de candidatos.	Considerar esta herramienta como un sistema importante y capacitarse para una gestión adecuada y cumplimiento de los procesos de elección de personal.	Propietario/ Administrador

*Fuente:* Elaboración propia

## 5.2 Análisis de resultados

**Tabla 1**

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

El 36.00% de los dirigentes oscilan entre 40 a 45 años de edad, estos datos contrastan con los resultado encontrado por Acevedo (2012) quien menciona que el 43.75% oscilan tener de 41 a 50 años de edad, seguidamente con el resultado encontrado por Ramírez (2017) quien determina que el 44.00% de los representantes tienen entre 41 a 50 años, del mismo modo contrastan con el resultado encontrado por Silva (2015) quien indica que el 80.00% están en el rango de 25 a 30 años, así mismo con el resultado encontrado por Isla (2019) menciona que el 60.00% de los representantes oscilan de edad entre 31 a 50 años. Se observa que la mayoría están siendo dirigidos por personas adultas, quienes cuentan con los conocimientos necesarios para gestionar de manera adecuada y quienes respaldan los años de experiencia.

El 68.00% de los representantes son de género masculino este resultado coinciden con el resultado encontrado por Acevedo (2012) quien menciona que 68.75% son de sexo masculino, así mismo el resultado por Silva (2015) quien recalca que el 68.00% de los representantes de las Mypes son masculino y del mismo modo contrasta con el resultado encontrado por Isla (2019) indica que el 80% son de género masculino. Se observa que la mayoría de Mypes predominan el género masculino.

El 46.00% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria estos datos contrastan con el resultado encontrado por Isla (2019) quien indica que el 93.00% tienen el grado de instrucción superior no universitario, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) quien menciona que el 56% tienen secundaria completo del mismo modo por Acevedo (2012) quien menciona que el 56,25% tienen secundaria completa y seguidamente contrasta con el resultado encontrado por Silva (2015) que el 30% son de nivel universitaria.



## Tabla 2

### Características de las micro y pequeñas empresas.

El 43% de Mypes asciende la remuneración mensual s/ 1,500 a 2,000 este resultado contrasta con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien menciona que el 50% tienen ingreso mensual entres/. 2,000 a s/. 4,000 soles, así mismo coinciden Acevedo (2012) quien indica que el 80% mencionan que la remuneración mensual s/. 2,000 a s/. 4,000 soles y contrasta con el resultado encontrado por Cueva (2018) quien indica que el 60.00% perciben la remuneración entre s/. 2,500 a s/. 4,500 soles.

El 47% de las empresas tienen entre 5 a 8 años en el sector servicio – rubro transportes terrestres interprovincial, estos datos se contrastan Pérez (2016) quien indica que el 40% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades entre 5 a 8 años en el sector servicio- transportes, seguidamente Acevedo (2012) quien menciona que el 80% de las Mypes llevan laborando entre 5 a 10 años. Se observa que la mayoría tienen un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 5 años a más, esto se debe a la gran demandan que estos negocios generan en el mercado y las gestiones que vienen realizando, lo que les permite tener un tiempo promedio de posicionamiento en el mercado.

El 39.00% de las empresas pertenecen a la sociedad de S.R.L. Este resultado coincide con el resultado encontrado por Álvarez (2019) señala que el 28,90% pertenecen a la sociedad de S.R.L. seguidamente contrasta con el resultado encontrado por Aguilera (2016) quien señala que el 50% son de tipo de sociedad SAC,

El 39.00% de las organizaciones tienen ingreso anual de s/. 100,000 a 120,000, estos resultados contrastan con el resultado encontrado por Acevedo (2012) quien menciona que el 53% indican que el ingreso anual que perciben es entre s/ 150,000 a s/. 200,000 soles y también el resultado contrasta con el resultado encontrado por Cueva (2018) quien indica que el 50% perciben el ingreso anual asciende entre s/. 210,000 a s/. 300,000 soles. Esto conlleva concluir que las Mypes del sector servicio – rubro

transportes generan una economía positiva para el crecimiento de la empresa.

El 39.00% de las micro y pequeñas empresas cuentan de 9 a 12 colaboradores, este resultado contrastan con el resultado encontrado por Silva (2015) quien indica que el 68.00% cuentan con 2 a 10 colaboradores dentro de la organización, así mismo el resultado contrasta con el resultado encontrado por Aguilera (2016) quien señala que el 58% cuentan con persona a su cargo entre 1 a 8 colaboradores y seguidamente contrasta el resultado encontrado por Isla (2019) quien indica que el 40% cuentan con 1 a 5 colaboradores. Estos datos recalcan que las Mypes ofrecen trabajo a una cierta cantidad de personas.

### **Tabla 3**

#### **Características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las Mypes.**

El 39.00% de los representantes mencionan que casi nunca detallan en perfil que se requiere, de acuerdo a la necesidad de la empresa, este resultado contrastan con el resultado encontrado por Álvarez (2019) quien señala que el 28% a veces realizan los procesos de selección de personal de acuerdo al perfil que requiere la organización, seguidamente contrasta con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien indica que el 50% siempre cumplen en definir el perfil de los requisitos del puesto de acuerdo a la necesidad de la empresa y también contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) quien indica que el 88% de los representantes mencionan que casi siempre buscan el perfil del empleo acorde a la necesidad de la organización.

El 39.00% mencionan que casi nunca determinan el número de empleados que se requiere este resultado coinciden con el resultado encontrado por Aguilera (2016) afirma que el 43% casi nunca determinan el número de colaboradores que se requiere contratar, seguidamente coincide con el resultado encontrado por Silva (2015) señala que el 35% casi nunca indican el número que se requiere, también contrasta con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien señala que el 28% están de acuerdo sobre la definición del número de personal que se requiere contratar, seguidamente contrasta

con el resultado encontrado por Ramírez (2017) mencionan que 94% siempre indican el número de empleo que se requiere contratar la empresa.

El 50.00% casi nunca realizan anuncios en los diferentes medios de comunicación este resultado coincide con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien menciona 31% están en desacuerdo en la distribución de distintos anuncios por ,os medios de comunicación, seguidamente coinciden con el resultado encontrado por Ramírez (2017) afirma que el 90% nunca colocan anuncios para reclutar a los candidatos, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Isla (2019) señala que el 87% a veces realizan publicidad en medios de comunicación, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Silva (2015) afirma que el 54% realizan publicidad por diferentes medios de comunicación, seguidamente contrastan con el resultado encontrado por Álvarez (2019) señala que el 45% a veces realizan publicidad en los diferentes medios de comunicación.

El 29.00% mencionan que a veces se recepciona los curriculum vitae de los postulantes, este resultado coinciden con el resultado encontrado por Silva (2015) señala que el 20% a veces se recepciona los curriculum vitae en la organización, seguidamente contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) quien afirma que el 63% nunca se recepciona el curriculum vitae, seguidamente contrasta con el resultado encontrado por Acevedo (2012) determina que el 62,50% de los representantes no recepciona el curriculum vitae de los colaboradores.

El 47.00% mencionan que casi nunca se retiene el curriculum vitae según interés de la organización, este resultado coincide con el resultado encontrado por Cueva (2018) afirma que el 42,50% señalan que la preselección de candidatos es baja, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Ramírez (2017) que el 63% nunca retienen el curriculum vitae, del mismo modo contrasta con el resultado encontrado por Acevedo (2012) afirma que el 62,50% no realizan la retención de los curriculum vitae en la etapa de la preselección.

El 36.00% casi nunca realizan las pruebas psicológicas, este resultado coinciden con

Pérez (2016) que el 39.00% están en desacuerdo que se realicen las pruebas psicológicas para determinar el comportamiento de los candidatos, seguidamente coincide con el resultado encontrado por Aguilera (2016) afirma que el 42.00% casi nunca realizan las pruebas psicológicas, del mismo modo contrastan por Cueva (2018) señala que el 37.50% de los colaboradores de la prueba psicológica es regular, así mismo contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) indica que el 81% nunca aplican pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona que se va contratar

El 50.00% de los representantes explican que casi nunca se realizan pruebas de conocimiento el resultado coincide por Acevedo (2012) afirma que el 62,59% casi nunca realizan pruebas de conocimiento, del mismo modo contrastan por Pérez (2016) quien menciona que el 23% están de acuerdo que el candidato a seleccionar cuente con los competencias y conocimientos necesarios, seguidamente contrastan con el resultado encontrado por Isla (2019) indica que el 40% indica que siempre realizan evaluaciones de conocimiento para poder determinar su conocimiento. Se concluye que las Mypes no están trabajando de manera adecuada los procesos de selección de personal, para que puedan lograr brindar un servicio de calidad.

El 47% de los representantes nos mencionan que casi nunca los postulantes muestran confianza durante la entrevista, este resultado contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) afirma que el 87% siempre se les brinda un clima de confianza durante la entrevista, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Acevedo (2012) señala que el 81,25% no crean un clima de confianza durante la entrevista, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Aguilera (2016) menciona que el 74% a veces se sienten con confianza al momento de la entrevista las postulantes. En conclusión, podemos decir que las personas que acuden a la entrevista no se sienten muy seguro de ellos mismos y de su capacidad.

El 54.00% manifiestan que casi nunca los postulantes escuchan activamente las preguntas, este resultado coincide con el resultado encontrado por Acevedo (2012) afirma que el 62,50% no escuchan atentamente al entrevistado al momento de la entrevista, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien

señala que el 28% están de acuerdo que los colaboradores al momento de la entrevista escucha activamente, del mismo modo contrasta por Ramírez (2017) indica que el 100% siempre escuchan atentamente las preguntas a la hora de la entrevista y contrasta con el resultado encontrado por Álvarez (2019) afirma que el 32% a veces escuchan activamente al momento de la entrevista todas las preguntas que se realiza.

El 46.00% de los representantes mencionan que casi nunca realizan una buena elección de candidatos de acuerdo a los requisitos o interés de la empresa, este resultado coincide con el resultado encontrado por Silva (2015) indica que el 44% casi nunca realizan una buena elección de candidatos, seguidamente contrastan el resultado encontrado por Álvarez (2019) afirma que el 24% a veces realizan una buena elección de candidatos , y también contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) señala que el 87% siempre realizan la elección de candidatos según interés de la organización

El 50% de los encuestados mencionan que casi nunca estipulan los contratos en un plazo determinado, este resultado coincide con el resultado encontrado por Silva (2015) menciona que el 40% casi nunca estimulan los contratos en un plazo determinado, contrasta con el resultado encontrado por Ramírez (2017) afirma que el 87% siempre cumplen con plazos de contrato, así mismo contrastan con el resultado encontrado por Acevedo (2012) afirma que el 87,50% si cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado,

El 32% de los representantes explican que casi siempre son detallados los beneficios de acuerdo a la ley. Se observa que la mayoría de las Mypes no están trabajando de manera adecuada ya que a la organización le falta mucha información de la importancia que es seguir todas las pautas de proceso de selección de personal.

El 36% mencionan que a veces el desenvolvimiento de los candidatos en las actividades de la organización es bueno, este resultado coincide con el resultado encontrado por Aguilera (2016) afirma que el 63,2% mencionan que a veces el desenvolvimiento del candidato es deficiente, de tal modo contrasta con el resultado

encontrado por Ramírez (2017) afirma que el 87% a veces se hace seguimiento el desenvolvimiento de los candidatos en la organización, seguidamente contrastan con el resultado encontrado por Álvarez (2019) indica que el 80% casi siempre es buena el desenvolvimiento del candidato en la empresa

El 36% mencionan que casi nunca se hace la evaluación o seguimiento el desempeño del colaborador recién contratado (tabla 3) este resultado coincide con el resultado encontrado por Cueva (2018) afirma que el 35% menciona que es bajo-regular el desempeño laboral de los trabajadores, seguidamente coinciden con el resultado encontrado por Pérez (2016) quien menciona que el 19% son indiferentes a la evaluación o seguimiento del desempeño del contratado

## PLAN DE MEJORA

### 1. Datos Generales

**Nombre o razón social:** Transporte terrestre interprovinciales, en la ciudad de Huaraz.

**Dirección:** Huaraz – Perú

**Nombre de los representantes:** Dueños del transporte terrestre interprovincial.

### 2. Misión

Brindar comodidad y satisfacción en nuestros servicios de transporte terrestre interprovincial, a través de la permanente innovación, compromiso de nuestros colaboradores y mejora continua de nuestros procesos.

### 3. Visión

Ser reconocidos como las mejores Mypes de transporte terrestre en la ciudad de Huaraz, compitiendo con los más altos estándares de calidad y por los buenos servicios ofrecidos en los mercados locales, nacionales con una buena atención cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes.

### 4. Objetivos empresariales

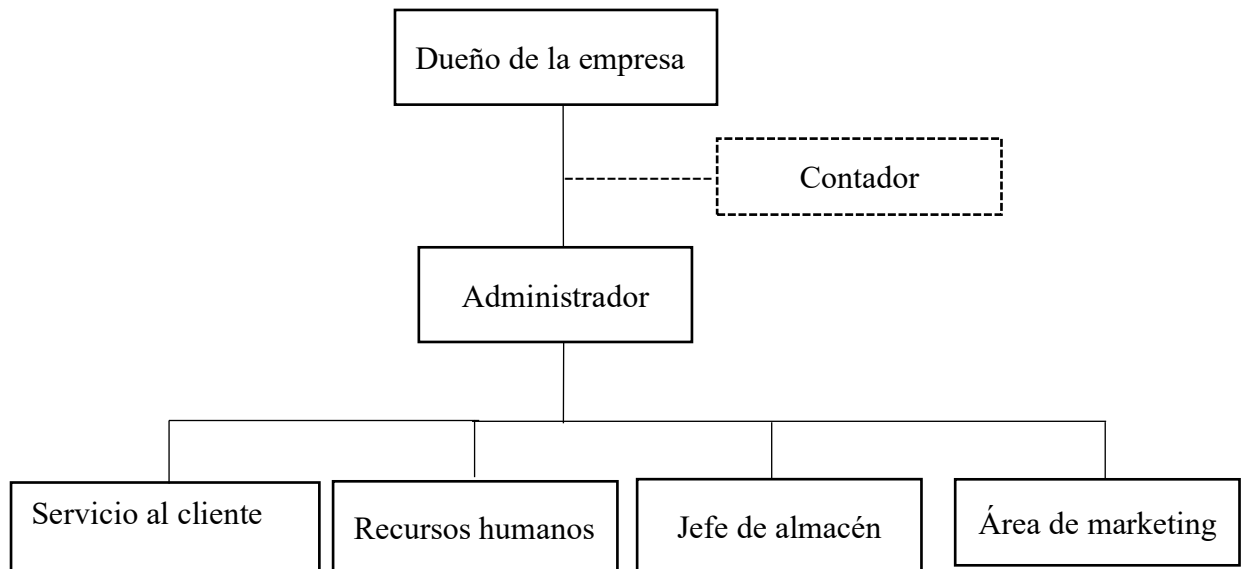
El transporte terrestre, son establecimientos privadas por personas naturales o jurídicas, por la necesidad y el deseo de viajar de lo que le es posible por sus propios medios y el servicio de transporte que brindan es una actividad económica que provee los medios para realizar el transporte terrestre, por lo que contamos con los siguientes objetivos empresariales:

- Lograr fidelización de los clientes
- Lograr fidelización de los clientes
- Capacitación constate de nuestros colaboradores
- Aumentar la rentabilidad de la organización
- Ofrecer un excelente servicio de transporte y cómodos.

### 5. Producto y/o Servicio

Servicio de transporte terrestre tiene una amplia experiencia en el rubro con servicio de prestigios para el viaje sea de sus agrados de los clientes de la ciudad de Huaraz.

## 6. Organigrama de la Empresa



### 6.1 Descripción de las áreas

<b>Cargo</b>	<b>Dueño de la empresa</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudio o conocimiento en negocios.</li> <li>✓ Capacidad de dirigir</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tomar decisiones.</li> <li>✓ Velar el bienestar y comodidad de los colaboradores.</li> <li>✓ Coordinar con todas las áreas</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lic. administración de empresas.</li> <li>✓ Proactivo</li> <li>✓ Responsable</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Velar por el perfecto funcionamiento, planear, organizar dirigir y controlar, y cumplir los objetivos que sea propuesto para mejorar la organización. .</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudio universitario y técnico</li> <li>✓ Eficiente</li> <li>✓ Proactivo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Velar la perfecta evaluación de los ingresos y egresos</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar con veracidad sobre los flujos de caja de la empresa de manera puntual con responsabilidad.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Servicio al cliente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios técnicos en secretaria.</li> <li>✓ Experiencia en atención al cliente</li> <li>✓ Capacidad de convencimiento y amabilidad.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender a los clientes de manera amable.</li> <li>✓ Entregar las boletas con responsabilidad</li> <li>✓ Recaudar todos los reclamos para poder seguir mejorando</li> <li>✓ Llegar puntual al trabajo</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Área de Recursos Humanos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios universitarios y/o técnicos.</li> <li>✓ Experiencia laboral en el área</li> <li>✓ Capacidad de liderar</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las funciones de esta área son reclutar, seleccionar y contratar al personal, además controlar los deberes y derechos del colaborador</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de recurso Humano</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudio técnico y/o profesional.</li> <li>✓ Conocimiento en el tema.</li> <li>✓ Capacidad de liderar</li> <li>✓ Proactivo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar capacitaciones</li> <li>✓ Buena selección de personal</li> <li>✓ Coordinación para las diferentes actividades</li> <li>✓ Velar que los colaboradores tengan clima organizacional acogedor.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Área de marketing</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudio técnico o profesional</li> <li>✓ Conocimiento</li> <li>✓ Proactivo</li> <li>✓ Colaborador</li> </ul>
<b>Función</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar publicidad</li> <li>✓ Promocionar los servicios que ofrece la empresa</li> <li>✓ Realizar afiches, volantes y mucha publicidad.</li> </ul>

## 6.2 Diagnóstico Empresaria

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Excelente atención a los clientes	D1: Escases de recursos financieros
	F2: Servicio de compra de pasajes por la web	D2: Bajo nivel tecnológico
	F3: Capacitación constante de los colaboradores	D3: Falta de compromiso de los representantes
	F4: Seguridad del equipo y encomienda ser la empresa líder en el mercado	D4: Alta rotación del personal.
OPORTUNIDADES	FO/ MAXI – MAXI/ CRECIMIENTO	DO/ MINI – MAXI/ REORENTACIÓN
O1: Competencia con baja calidad de servicio	<b>F1, F3, O3</b> Aprovechar el crecimiento con una buena atención al cliente.	<b>D3, D4, O3:</b> Realizar alianzas estratégicas
O2: Crecimiento de la población	<b>F4, F5, O4:</b> Trabajar de manera estratégica con los servicios que ofrece la empresa ingresando a nuevos mercados.	<b>D4, O1, O2, O3:</b> Tener en cuenta la demanda creciente, para seguir mejorando y prever el aspecto financiero.
O3: Preferencia de viajar en bus que viajar en avión		
O4: Aumento de demanda de pasajeros por turismo y días festivos	<b>F3, F5, O2, O3:</b> Aprovechar el crecimiento demográfico realizar publicidad agresiva combinando estrategias de descuentos por cantidad.	<b>D2, D4, O1, O4:</b> Aprovechar las tendencias crecientes para dar conocer la implantación en pág. Facebook, mejorando el servicio de calidad.
AMENAZAS	FA/MAXI – MINI/ DEFENSIVA	DA/ MINI – MINI/ SOBREVIVENCIA
A1: Nuevos competidores	<b>F1, F2, F4, A3, A4:</b> Diferenciación en los servicios que se ofrece.	<b>D2, D4, A1, A3:</b> Aplicar publicidad agresiva aprovechando el tiempo en el mercado y mejorando las estrategias.
A2: Oferta de costos menores por la competencia.		
A3: Publicidad agresiva	<b>A2, A3, F2, F3:</b> Amenorar costos sin bajar la calidad del servicio.	<b>D1, A2, A4:</b> Realizar promociones y descuentos para generar más clientes y no tener perdida con los ingresos nuevos al mercado.
A4: liberación de transporte		

## 7. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes</b>
Implementación de la gestión de calidad	Falta de compromiso de los representantes para la implementación de la gestión de calidad
Participación en el mercado	Hacer que la organización realice publicidades en los diferentes medios de comunicación para lograr la participación con el servicio que se ofrece.
Satisfacción en el mercado con relación al servicio	Para poder lograr la satisfacción en el servicio que se ofrece se debe trabajar el mejoramiento interno

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Implementación de la gestión de calidad	Falta de compromiso de los representantes y desconocimiento del tema impide una adecuada implementación.	El desinterés y falta de compromiso de los dueños de las organizaciones para la mejorar e implementación.
Participación en el mercado	Aun no se determina el posicionamiento y participación desde la totalidad de los transportes, por falta de responsabilidad.	Incapacidad de un trabajo proactivo, no es capaz de tomar decisiones con la finalidad de mejorar con realizar publicidad para lograr la participación en el mercado
Satisfacción de los clientes en relación al servicio	No se puede cumplir con todas las expectativas de los clientes.	No contar con presupuesto suficiente para poder lograr el mejoramiento 100%.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1 Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Implementación de la gestión de calidad	Falta de compromiso de los representantes y desconocimiento del tema impide una adecuada implementación.	Incorporar a todo el miembro de cada área, contribuyendo a participar para realizar una correcta gestión de calidad y mejorar.
Participación en el mercado	Aun no se determina el posicionamiento y participación desde la totalidad de los transportes, por falta de responsabilidad.	Designar un personal responsable con conocimiento y experiencia en la tarea asignada.
Satisfacción de los clientes en relación al servicio	No se puede cumplir con todas las expectativas de los clientes.	Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para seguir mejorando con las expectativas de los clientes.

### 9.2 Estrategia que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Incorporar a todo el miembro de cada área, contribuyendo a participar para realizar una correcta gestión de calidad y mejorar	Falta de compromiso de los representantes y desconocimiento del tema impide una adecuada implementación.	8 meses	Excelente servicio de atención al cliente optimización de recursos con adecuada gestión	Realizar y programar reuniones y capacitaciones con fin de mejorar y aplicar la gestión de calidad.




2	Designar un personal responsable con conocimiento y experiencia en el área asignada con la finalidad de mejorar en el servicio.	Aun no se determina el posicionamiento y participación desde la totalidad de los transportes, por falta de responsabilidad.	10 meses	Lograr la satisfacción de los clientes y trabajadores productivos y mejoramiento de la rentabilidad.	Mayor responsabilidad y confianza entre los representantes y colaboradores para seguir mejorando.
3	Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para seguir mejorando con las expectativas de los clientes.	No se puede cumplir con todas las expectativas de los clientes.	12 meses	Accederá a la empresa contar con una mejora continua, desarrollándose exitosamente con las actividades planificadas	Elaborar y llevar a cabo las supervisiones y evaluaciones constantes con la finalidad de seguir mejorando

### 9.3 Recursos para la implementación de estrategia

Nº	Estrategia	Recursos humanos	Economía	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar y programar reuniones y capacitaciones con fin de mejorar y aplicar la gestión de calidad.	El dueño, el administrador y área de recursos humanos	S/.1200.00 mensual	Local de la organización, materiales, equipo y tiempo.	8 meses
2	Mayor responsabilidad y confianza entre los	Administrador y área de	S/.1000.00 mensual	Tiempo y materiales	10 meses

	representantes y colaboradores para seguir mejorando.	recurso humano.			
3	Elaborar y llevar a cabo las supervisiones y evaluaciones constantes con la finalidad de seguir mejorando.	Área de recurso humano y el administrador.	S/.1500.00 mensual	Tiempos materiales	12 meses

### 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Realizar y programar reuniones y capacitaciones con fin de mejorar y aplicar la gestión de calidad.	01-01-20	30-08-20	
2	Mayor responsabilidad y confianza entre los representantes y colaboradores para seguir mejorando.	01-01-20	30-10-20	
3	Elaborar y llevar a cabo las supervisiones y evaluaciones constantes con la finalidad de seguir mejorando	01-01-20	30-12-20	

## **VI. Conclusiones**

La mayoría relativa son personas adultas que tienen entre 40 a 45 años a más y son de género masculino que cuentan con el grado de instrucción superior no universitaria. Así mismo podemos decir después de analizar los resultados ya mencionados decimos que los representantes son adultos debido que ellos tienen conocimientos, experiencias y con más posibilidad de llegar a lograr los objetivos de la organización.

La totalidad de los representantes de las Mypes consideran que el objetivo por las cuales estas fueron creadas para generar ganancias, ya que la mayoría relativa de los representantes tienen de 5 a 8 años en el rubro y cuentan con colaboradores de 9 a 12.

En su totalidad los representantes de los transportes terrestres interprovinciales, no aplican la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en sus negocios para que contribuyan a la mejora, la mayoría de los representantes no siguen los procesos de la selección de personal casi nunca analizan las necesidades para el puesto y la mayoría relativa no toma en cuenta todos los pasos a seguir para una mejor elección del personal de manera adecuada.

De acuerdo a la elaboración de plan de mejora en las Mypes, no aplican la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en lo más mínimo debido que la implementación de la gestión de calidad es deficiente, asimismo, la participación en el mercado y la satisfacción de los clientes en relación al servicio debido que los representantes incumplen con los procesos como debe de ser para la mejora continua de las empresas.

## **Recomendaciones**

Implementar un plan de procesos de selección del personal, para que sigan mejorando con el servicio en el mercado, por medio de ella aprender que esta herramienta es muy efectiva para que los líderes efectúen en su empresa aplicando en el área que se pretende mejorar.

Desarrollar un plan de presupuesto para capacitador empresarial, que permita a la empresa poder desarrollar los principios de la gestión de calidad, finalmente permitirá a las empresas mantener una relación con sus clientes para poder seguir mejorando, aprovechar la trayectoria de los clientes siguiendo todos los protocolos del proceso de selección de personal y así mejorar todas las deficiencias.

Utilizar herramientas para mejorar el servicio de calidad en las micro y pequeñas empresas, aplicar de manera adecuada el proceso de selección del personal para una adecuada elección del personal y de esa manera poder satisfacer a los clientes con el servicio que ofrece evaluando el desempeño de cada colaborador de la empresa de manera periódica para así obtener un mejor resultado, saliendo beneficioso ambas partes.

Implementar el plan de mejora propuesta en el estudio de investigación en las Mypes con la finalidad que los representantes conozcan los errores y de acuerdo a ello su posibilidad de mejorar aumenten, asimismo en el plan propuesto se puede encontrar un análisis de (FODA) que refleja la situación actual y las alternativas de solución, si se considera poniendo en marcha hará del negocio más rentable y cumplir con las expectativas de los clientes.



## Referencias Bibliográficas

- Acevedo Barahona, M. (febrero de 2012). *"Proceso d reclutamiento y selección de personal por competencia laboral para una empresa de transporte pesado"*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4030.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4030.pdf)
- Aguilera Bolaños, Y. (2016). *"Reclutamiento y selección de personal y su relación en el desempeño laborar de los colaboradores de la empresavehículos Peruanos sac - Trujillo - 2016"*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9777/Aguilera%20Bola%20Yandira%20De%20Fatima%20-%20Olortiga%20Arteaga%20Lourdes%20Eliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcalde, P. (9 de 11 de 2019). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Obtenido de <https://inqualitas.net/colaboraciones/tecnicas-basicas-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Aleis, S. (26 de octubre de 2016). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Alvarez Rivas , C. (2019). *"Estrategia de selección de personal por competencia para disminuir l rotación de personal en la empresa de transportes tac, Chiclayo 2019"*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6256>
- Álvarez, M. (2006). *Introducción a la calidad* . Madrid: Ideaspropias.
- Andina. (2 de 04 de 2018). *la victoria: intervienen 5 empresas de tranporte interprovincial de pasajeros*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-la-victoria-intervienen-5-empresas-transporte-interprovincial-pasajeros-747300.aspx>
- Barcelo, C. (15 de Junio de 2016). *Pasos para un proceso de selección efectiva* . Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos->

humanos/seleccion-de-personal-3/10-pasos-proceso-seleccion-efectivo/#7\_Valoracion\_y\_decision

Campos, C. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Campos Nora .

Chavez Callupe, J. (2018). "*Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Zetramsa SAC Santa Anita 2018*". Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34052>

Chiavenato, I. (9 de 7 de 2011). *Administración de recursos humanos (Novena ed.)*. Mexico : McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2011. Obtenido de [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf)

comercio, E. (14 de 1 de 2014). *El 77% del transporte interprovincial es informal*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/77-transporte-interprovincial-informal-165058-noticia/>

Congreso de la Republica Ley N° 30056. (2 de julio de 2013). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Cueva Gutierrez, C. R. (30 de Setiembre de 2018). "*Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transportes mercedes express, la esperanza - Trujillo, 2018*". Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36636/Cueva\\_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36636/Cueva_GER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dentón, D. (1991). *Principios de la calidad de servicio*. Madrid : Dias de santos S. A.

Durán, M. (2001). *Gestión de calidad*. Madrid : Diaz De Santos S.A.

Emprende, M. (08 de Mayo de 2018). *Fases del proceso de selección de personal*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-proceso-de-seleccion-de-personal.html>

- Gestión. (17 de 07 de 2017). *Indecopi sanciona a empresas de transporte terrestre con s/ 234,900 por infringir protección al consumidor* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/indecopi-sanciona-empresas-transporte-terrestre-s-234-900-infringir-proteccion-consumidor-139546-noticia/>
- Gonzales, P. (2006). *Selección de personal: la busqued del candidato adecuada*. España: Ideaspropias.
- Isla Panta , J. (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 transportes de carga terrestre, d la avenida luna pizarro, del distrito la victoria,2018"*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14668/Microempresas\\_gestion\\_calidad\\_rosa\\_isla\\_panta\\_denisse\\_julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14668/Microempresas_gestion_calidad_rosa_isla_panta_denisse_julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Izard, M. (2015). *El proceso de capacitación y selección de personal* . España: Gestión 2000.
- Javier, S. (16 de Marzo de 2014). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA*. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM\\_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav)
- lopez, J. (2014). *la selección de personal: Guia practica para directivos y mandos de empresas* . Mexico: Fundación confemetal .
- Mendoza, M. (10 de 10 de 2006). <https://www.socialhizo.com/economia/sector-terciario-de-la-economia-el-transporte>.
- Noticias. (27 de marzo de 2019). *las mypes y la economia peruana* . Obtenido de <https://noticias.universia.edu.pe/practicas-empleo/noticia/2019/03/27/1164222/aumentado-pymes-peru.html>
- Pérez, S. (15 de 12 de 2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes civa – chiclayo 2016*. Obtenido de

- <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2291>
- Peruanas, M. (25 de Setiembre de 2016). *Características de las micro, pequeña y medianas empresas*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/nuevas-caracteristicas-de-las-micro.html>
- Ramirez, R. H. (Mayo de 2017). *Proceso de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los estados unidos de américa que entran al país por vía aérea*. Obtenido de [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/HernandezRocio.pdf?fbclid=IwAR3HP0dmwzAVZ5ORGijaz-9w9PTIHZBw8JigNomqow1\\_I\\_OtXencppKCSuI](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/HernandezRocio.pdf?fbclid=IwAR3HP0dmwzAVZ5ORGijaz-9w9PTIHZBw8JigNomqow1_I_OtXencppKCSuI)
- República, L. (10 de 06 de 2019). *Sutran lanza aplicación para luchar contra la informalidad en el transporte interprovincial*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2019/10/06/aplicativos-moviles-sutran-lanza-aplicativo-dispositivo-para-luchar-contra-la-informalidad-en-el-transporte-interprovincial/>
- Silva Chicoma, R. (2015). *"Propuesta de mejora basada en competencias para el proceso de admisión de personal en una empresa de servicio de transporte terrestre de carga pesada ubicada en el norte del país"*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/119/1/TL\\_SilvaChicomaRomay\\_UbillusRiosMaria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/119/1/TL_SilvaChicomaRomay_UbillusRiosMaria.pdf)
- Sunat. (12 de febrero de 2013). *Definición de las Micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Urbano, Y. (2014). *Funciones de la Hipótesis*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962018000100122&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962018000100122&script=sci_arttext&tlng=en)
- Ventura, B. (2007). *Gestión Administrativa de personal*. España: Clara M° De la Fuente Rojo.
- Vertice, P. (2008). *Selección de personal*. España: Veticé .

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de actividades

<b>Cronograma de actividades</b>																					
N°	Actividades	año 2016				año 2017				año 2019				Año 2020							
		semestre II				semestre I				semestre II				semestre I				semestre II			
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller cocurricular			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Elaboración del Proyecto	X																			
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X																		
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																	
4	Exposición del proyecto al jurado de Investigación o Docente Tutor				X																
5	Mejora del marco teórico					X															
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X														
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X													
8	Ejecución de la metodología								X												
9	Resultados de la investigación									X											
10	Conclusiones y recomendaciones										X										
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X									
12	Reacción del informe final												X	X							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X						
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X					
15	Redacción de artículo científico																X				
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																	X			
17	Pre banca																		X		
18	Sustentación del informe final																			X	

Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuestos desembolsables (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministro (*)</b>			
• Impresiones	0.10	30	3.00
• Fotocopia	0.10	20	2.00
• Empastados	20	1	20.00
• Papel bond – A4 (500 hojas)	10	1	10.00
• Lápiz	1.00	4	4.00
• USB 2GB	16	1	16.00
• Cuaderno	4	1	4.00
<b>Servicio</b>			
• Uso de Turnitin	50	2	100.00
<b>Sub total</b>			109.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para la recolección de información	1	10	10.00
<b>Sub total</b>			10.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>219.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Matrícula de taller cocurricular	300.00	1	300.00
• Pensión de taller cocurricular	850.00	2	1700.00
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital- LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de I investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>2,400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>2,652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>2,871.00</b>

### Anexo 3. Población y muestra

N°	Nombre comercial	RUC	Vía	N.º vía	N.º	Tamaño	Gerentes
1	EMP TRANSP SANDOVAL S.R. LTDA	20406916341	J. R	ANDRES AVELINO CASERES	338	Pequeño	1
2	EMP TRANSP TURÍSTICO ROMERO S.R. L	20530611257	J. R	ALBERTO GRIDILLA	S/ N	Micro	1
3	EMP TRANSP MULTIPLES JEFFRY S.R. L	20530960855	J. R	FRANSISCO BOLOGNESI	272	Micro	1
4	EMP TRANSP GÉNESIS. E.I.R. L	20534175079	P. J	LA PERLA	2	Micro	1
5	EMP TRANSP MOSNA TOURS S.A.C.	20542006090	J, R	ANDRES AVELINO CASERES	265	Micro	1
6	EMP TRANSP SAN CAYETANO S. R.L.	20542021218	P. J	MILAFLORES	122	Micro	1
7	EMP TRANSP TURISMO CAHUISH S.R. L	20408000778	J. R	FRANSISCO BOLOGNESI	-	Micro	1
8	EMP TRANSP TURISMO CHAVIN S.R. L	20533928812	J. R	MCAL ANDRES AVELINO CAC	262	Micro	1
9	EMP TRANSP TURÍSTICOS Y AGENCIA DE VIAGE CAHORI TOURS E.I.R. L	20446200578	-	VILLASOL	-	Micro	1
10	EMP TRANSP Y SERV. MULT.EL BUEN SAMARITANO S.A.C	20408048975	-	BARIO VILLON BAJO	-	Micro	1
11	EMP TRANSP Y SERV. MULTP.NUEVA ERA S.A.C	20408018715	J. R	AGUSTIN MEJIA	S/N	Micro	1
12	EMP TRANSPY SERV. MULTP.TREJO. TOURS E.I.R. L	20530985254	-	PISTA HUARAZ LIMA	S/N	Micro	1
13	EMP TRANSPY SERV. MULTP.JUNIOR I.E.R. L	20530866085	-	SEGUNDO PISO OFICINA	206	Micro	1
14	EMP TRANSP Y TURISMO DELY TOURS S.R. L	20530859542	J. R	SORIONO HINFANTE	881	Micro	1
15	EMP TRANSP ETUCHAP S.A.C	20531034059	A. V	CON FRATERNIDAD O ESTE	471	Micro	1
16	EMP TRANSP FERNANDES S.R. L	20530992544	A. V	PEDREGAL BAJO	S/N	Micro	1
17	EMP TRANSP G – VITO TOURS E.I.R. L	20531056371	P. J	PRIMAVERA	110	Micro	1
18	EMP TRANS PHUAMAN AANDRADE DE WILIAM CLEMENTE S.A.C.	10326433867	CAL	VILLA SOL	S/N	Micro	1
19	EMP TRANSP LOS VERTIENTINOS E.I.R. L	2053097993	J. R	MARISCAL CASERES	312	Micro	1
20	EMP TRANSP MARS SOLEDAD E.I.R. L	20530979793	J. R	AUGUSTO SORIANO INFANTES	997	Micro	1
21	EMP TRANSPNOVA OPERADORES S.A.C	20542094878	J. R	SAN MARTIN	1068	Micro	1
22	EMP TRANSP SERVICIOS GENERALES V Y S.A.C	20530949614	-	SEBASTIAN DE ALISTE	221	Micro	1
23	EMP TRANSP RODRIGUES CARION BLASIDA S.A.C.	10320238370	J. R	SAN CRISTOVAL	1009	Micro	1
24	EMP TRANSP ENOSTROSA E.I.R. L	20488343298	J.R	JOSE CARLOS MARIATEGUI	123	Micro	1
25	EMP TRANSP EL VELOS S. L	20533976388	P. J	MANUEL VILLAR Y LOLI	158	Pequeña	1
26	EMPR TRANS EL RAPIDO S.R. L	20181469324	J. R	JR. 28 DE JULIO	S/N	Pequeña	1
27	EMP TRANSP TURISMO CHAVEN E.I.R. L	20531075596	A. V	Amazonas	S/ N	MICRO	1
28	EMP TRANSP TURÍSTICO NOVA EXPRESS S.R. L	20530895425	A. V	Raimondi	118	MICRO	1
	<b>TOTAL</b>						<b>28</b>

Fuente: SUNAT/2016

Población: 28 Mypes de transporte terrestre de pasajeros interprovincial

Encuestados: 28 representantes de Mypes de transportes terrestres de pasajeros interprovincial de la ciudad de Huaraz.

#### Anexo 4: consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El proceso de selección de personal, es un factor relevante en la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, 2016

#### ***Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las Mypes de la ciudad de Huaraz, 2016

#### ***Participación***

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

#### ***Propósito del estudio***

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utilizo o no la Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.

#### ***Riesgos, incomodidades y costos de su participación***

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.



***Beneficios***

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la de la Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016.

***Confidencialidad de la información***

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

***Problemas o preguntas***

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH- católica-EPADM. Al celular 980 259211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf.: 350190, E- mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

***Consentimiento / Participación voluntaria***

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

***Declaración del participante***

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre y firma del DT

Nombre y Firma del Participante

Fecha.....Hora.....

Anexo 5: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE  
DEL SECTOR SERVICIOS\_ RUBRO TRANSPORTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las Mypes del sector servicio – indicando anteriormente la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominada

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL, DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

**instrucciones: Marque con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.**

(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) casi siempre	(5) Siempre
<b>I. DATOS GENERALES</b>				
<b>1. Edad</b> a) 20 - 30. b) 30 - 40 c) 40 - 45 <b>4. Remuneración mensual</b> a) 1500 - 2000 b) 2000 - 3000 c) 3000 - 4000 <b>7. Ingreso anual.</b> a) 60, 500 - 80, 000mil b) 80, 000 - 100, 000 mil c) 100, 000 - 120, 000 mil d) 120, 000 - 140,000 mil	<b>2. Sexo</b> a) Masculino b) Femenino <b>5. Tiempo de permanencia en el rubro</b> a) 3 - 5 años b) 5 - 8 años c) 8 - 14 años <b>8. Número de trabajadores.</b> a) 6 - 9 b) 9 - 12 c) 12 - 15	<b>3. Grado de instrucción</b> a) Primaria b) Secundaria c) Superior universitario no d) Superior universitario <b>6. Tipo de sociedad.</b> a) E.I.R.L. b) S.R.L. c) S.A.C.		

<b>II. EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
1	Perfil del empleo acorde el requerimiento.	1	2	3	4	5
2	Número de empleados que se requiere.	1	2	3	4	5
3	Anuncios por los diferentes medios de comunicación.	1	2	3	4	5
4	Recepción de currículum vitae.	1	2	3	4	5
5	Retención de curriculum.	1	2	3	4	5
6	Pruebas psicológicas.	1	2	3	4	5
7	Pruebas de conocimiento.	1	2	3	4	5
8	Muestra confianza el entrevistado.	1	2	3	4	5
9	Escucha atentamente el entrevistado.	1	2	3	4	5
10	Buena elección de candidatos	1	2	3	4	5
11	Estipular los contratos en un plazo determinado.	1	2	3	4	5
12	Beneficios otorgados de acuerdo a la ley	1	2	3	4	5
13	Desenvolvimiento del candidato	1	2	3	4	5
14	Evaluación de desempeño del recién contratado	1	2	3	4	5

Anexo 6. Hoja de tabulación

Pregunta	Respuesta	Tabulación	N	%
			Absoluta	Relativa
<b>1. Edad</b>	a) De 20 a 30 años	IIII – III	9	32.00
	b) De 30 a 40 años	IIII – III	9	32.00
	c) 40 a 45 años a más	IIII - IIII	10	36.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>2. Genero</b>	a) Masculino	IIII - IIII- IIII-	19	68.00
	b) Femenino	III	9	32.00
	<b>TOTAL</b>	IIII- III	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>3. Grado de instrucción</b>	a) Primaria	III	3	11.00
	b) Secundaria	IIII II	7	25.00
	c) Superior no Univ.	IIII IIII III	13	46.00
	d) Superior Univ.	IIII	5	18.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>4. Remuneración mensual</b>	a) 1,500 – 2,000	IIII – IIII – II	12	43.00
	b) 2,000 – 3,000	IIII – III	9	32.00
	c) 3,000 – 4,000	IIII - II	7	25.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>5. Tiempo de permanencia en el rubro.</b>	a) 3 a 5	III	4	14.00
	b) 5 a 8	IIII – IIII – III	13	47.00
	c) 8 a 14	IIII – IIII - I	11	39.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>

<b>6. Tipo de sociedad.</b>	a) S.A.C	<b>IIII – III</b>	<b>8</b>	29.00
	b) E.I.R.L	<b>IIII – III</b>	<b>9</b>	32.00
	c) S.R. L	<b>IIII – IIII - I</b>	<b>11</b>	39.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>7. Ingreso anualmente.</b>	a) 60,500 - 80,000	<b>IIII – I</b>	6	21.00
	b) 80,000 - 100,000	<b>IIII</b>	5	18.00
	c) 100,000 - 120,000	<b>IIII – IIII – I</b>	11	39.00
	d) 120,000 - 140,000	<b>IIII - I</b>	6	22.00
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>	
<b>8. . Número de trabajadores</b>	a) 6 a 9	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	b) 9 a 12	<b>IIII – IIII – I</b>	11	39.00
	c) 12 a 15	<b>IIII - IIII</b>	9	32.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>9. Perfil del empleo acorde el requerimiento.</b>	a) Casi nunca	<b>IIII – IIII – I</b>	11	39.00
	b) A veces	<b>IIII – I</b>	6	21.00
	c) Casi siempre	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	d) Siempre	<b>III</b>	3	11.00
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>	
<b>10. Número de empleados que requiere.</b>	a. Nunca	<b>III</b>	4	14.00
	b. Casi nunca	<b>IIII – IIII – I</b>	11	39.00
	c. A veces	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	d. Casi siempre	<b>IIII</b>	5	18.00
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>	

<b>11. Anuncios por los diferentes medios de comunicación.</b>	a) Nunca	<b>III</b>	4	14.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – III</b>	14	50.00
	c) A veces	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	d) Casi siempre	<b>III</b>	3	11.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>12. Recepción de currículum vitae.</b>	a) Nunca	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – I</b>	6	21.00
	c) A veces	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	d) Casi siempre	<b>III</b>	4	14.00
	e) Siempre	<b>III</b>	3	11.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>13. Retención de currículum vitae.</b>	a) Nunca	<b>II</b>	2	7.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – III</b>	13	47.00
	c) A veces	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	d) Casi siempre	<b>IIII - I</b>	6	21.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>14. Pruebas psicológicas.</b>	a) Casi nunca	<b>IIII – IIII</b>	10	36.00
	b) A veces	<b>IIII – III</b>	9	32.00
	c) Casi siempre	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	d) Siempre	<b>II</b>	2	7.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>

<b>15. Pruebas de conocimiento.</b>	a) Nunca	<b>III</b>	3	11.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – III</b>	14	50.00
	c) A veces	<b>IIII</b>	5	18.00
	d) Siempre	<b>IIII -I</b>	6	21.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>16. Muestra confianza el entrevistado</b>	a) Nunca	<b>II</b>	2	7.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – III</b>	13	47.00
	c) A veces	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	d) Siempre	<b>IIII -I</b>	6	21.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>17. Escucha atentamente el entrevistado.</b>	a) Nunca	<b>II</b>	2	7.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – IIII</b>	15	54.00
	c) A veces	<b>IIII</b>	5	18.00
	d) Casi siempre	<b>IIII - I</b>	6	21.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>18. Buena elección de candidatos.</b>	a) Nunca	<b>II</b>	2	7.00
	b) Casi nunca	<b>IIII -IIII -III</b>	13	46.00
	c) A veces	<b>III</b>	3	11.00
	d) Casi siempre	<b>IIII - IIII</b>	10	36.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>

<b>19. Estipular los contratos en un plazo determinado.</b>	a) Nunca	<b>III</b>	4	14.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII – III</b>	14	50.00
	c) A veces	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	d) Casi siempre	<b>III</b>	3	11.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>20. Beneficios otorgados de acuerdo a la ley</b>	a) Nunca	<b>III</b>	4	14.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – II</b>	7	25.00
	c) A veces	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	d) Casi siempre	<b>IIII - III</b>	9	32.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>21. Desempeño del candidato</b>	a) Nunca	<b>II</b>	2	7.00
	b) Casi nunca	<b>IIII</b>	5	18.00
	c) A veces	<b>IIII – IIII</b>	10	36.00
	d) Siempre	<b>IIII – II</b>	7	25.00
		<b>III</b>	4	14.00
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>	
<b>22. Evaluación de desempeño del recién contratado</b>	a) Nunca	<b>IIII – I</b>	6	21.00
	b) Casi nunca	<b>IIII – IIII</b>	10	36.00
	c) A veces	<b>IIII – III</b>	8	29.00
	d) Casi siempre	<b>III</b>	4	14.00
	<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100.00</b>



## Anexo 7. Figuras

### a). Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

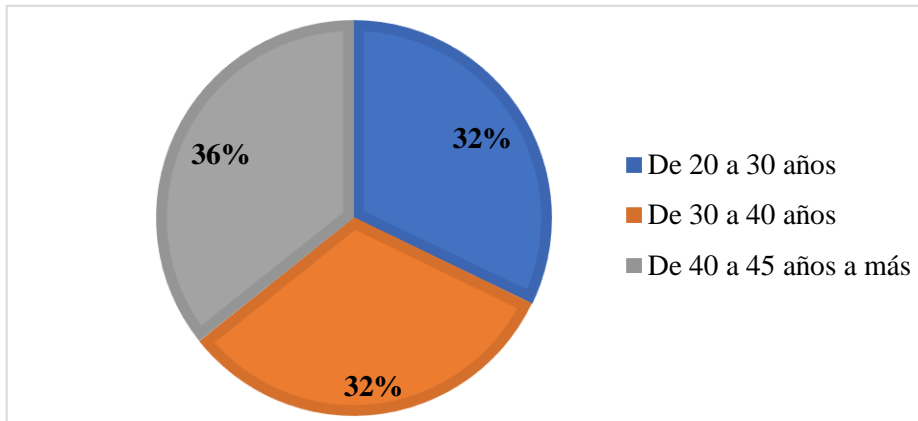


Figura 1. Edad  
Fuente. Tabla 1

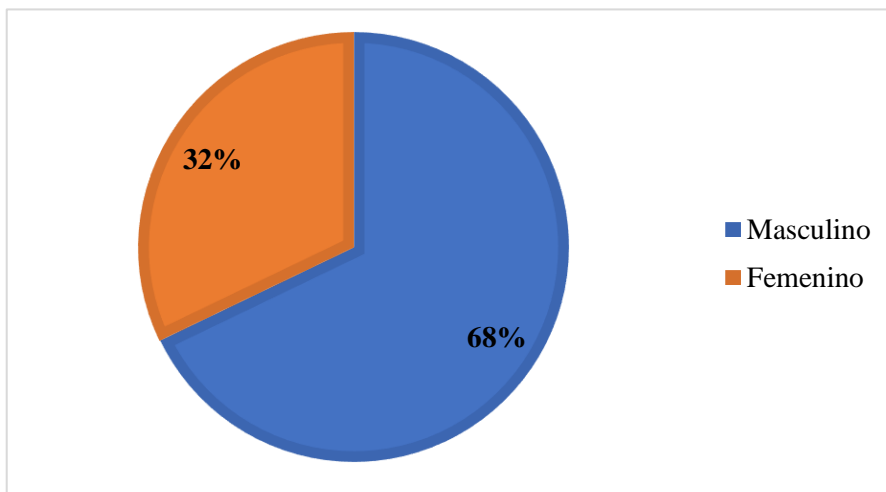


Figura 2. Género  
Fuente. Tabla 1

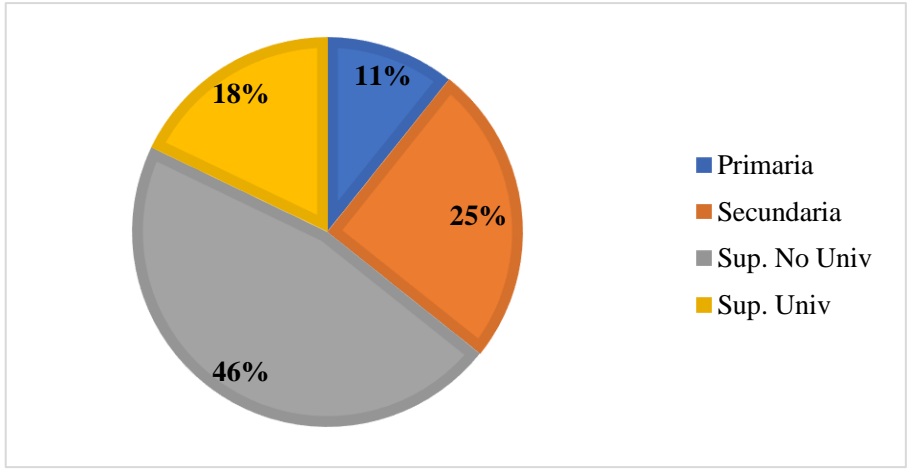


Figura 3. Grado de instrucción  
Fuente. Tabla 1

**b). Referente a las micro y pequeñas empresas**

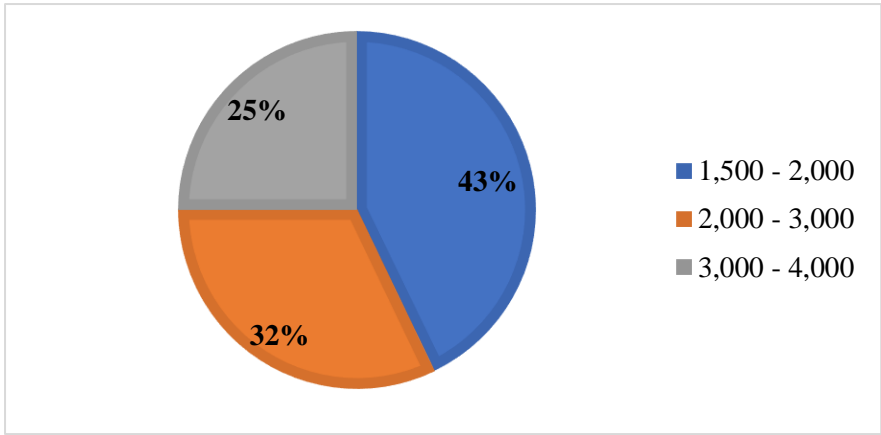


Figura 4. Remuneración mensual  
Fuente. Tabla 2

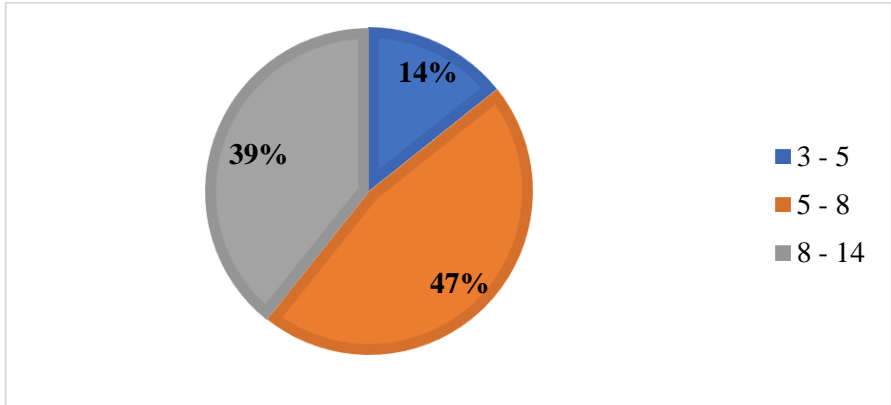


Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro  
Fuente. Tabla 2

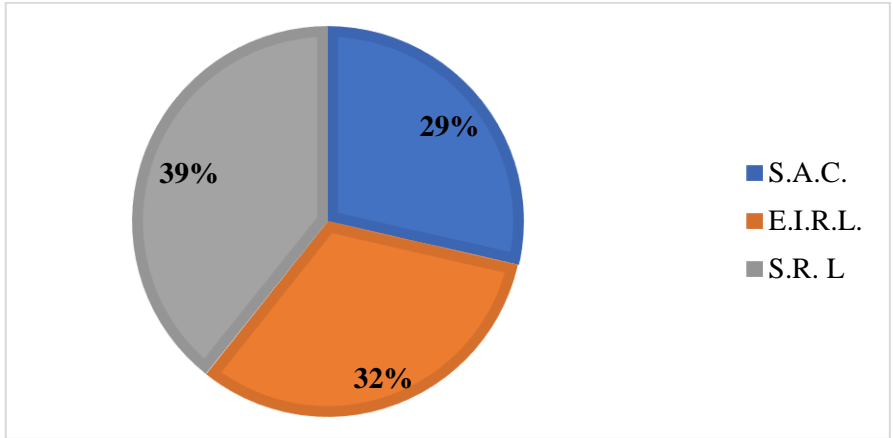


Figura 6. Tipo de sociedad.  
Fuente. Tabla 2

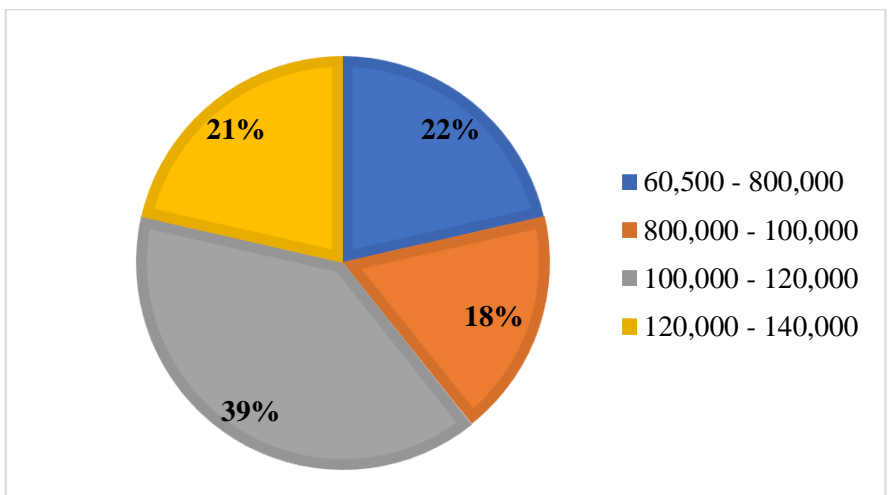


Figura 7. Ingreso anual  
Fuente. Tabla 2

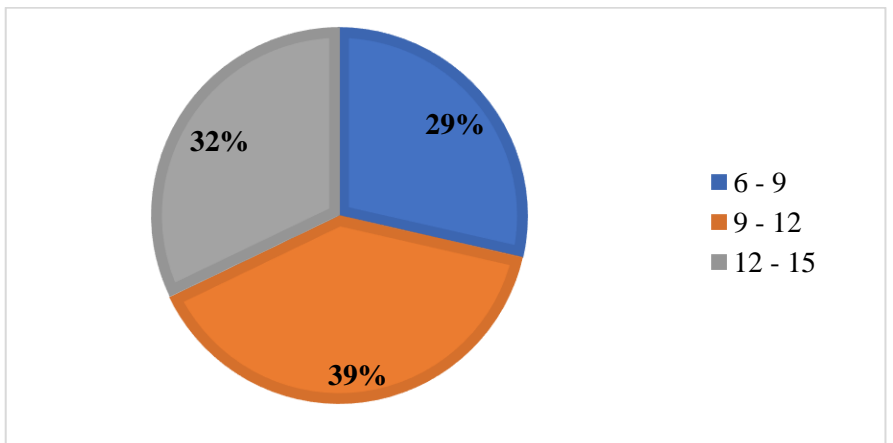


Figura 8. Número de trabajadores.  
Fuente. Tabla 2

**c). Referente a la Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en Mypes**

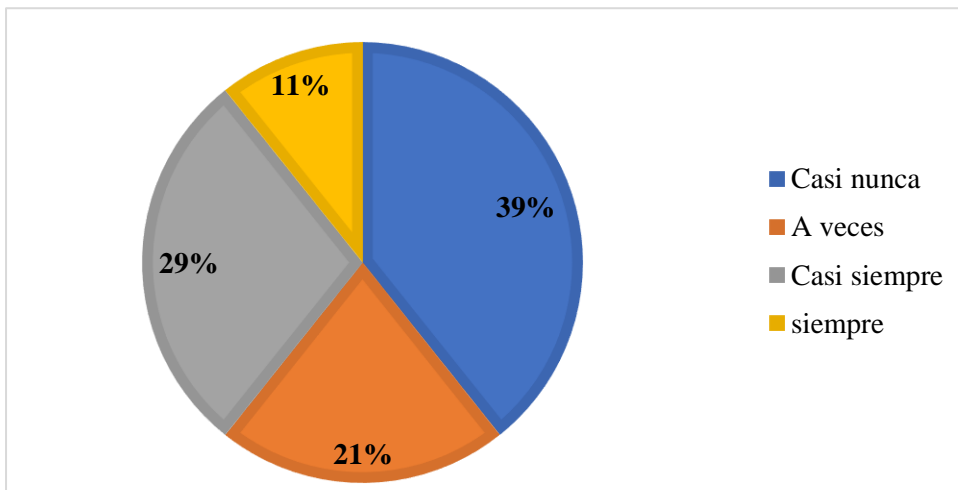


Figura 9. Perfil del empleo acorde el requerimiento  
Fuente. Tabla 3

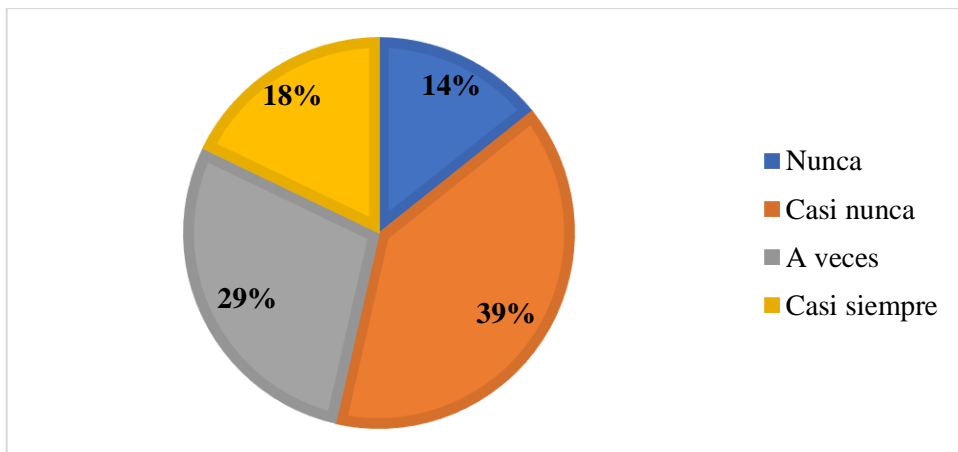


Figura 10. Número de empleados que se requiere  
Fuente. Tabla 3

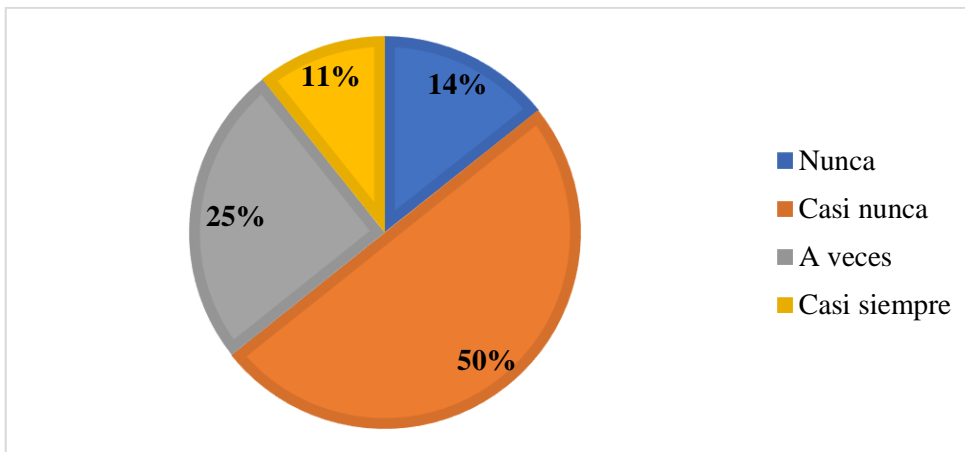


Figura 11. Anuncios por los diferentes medios de comunicación.  
Fuente. Tabla 3

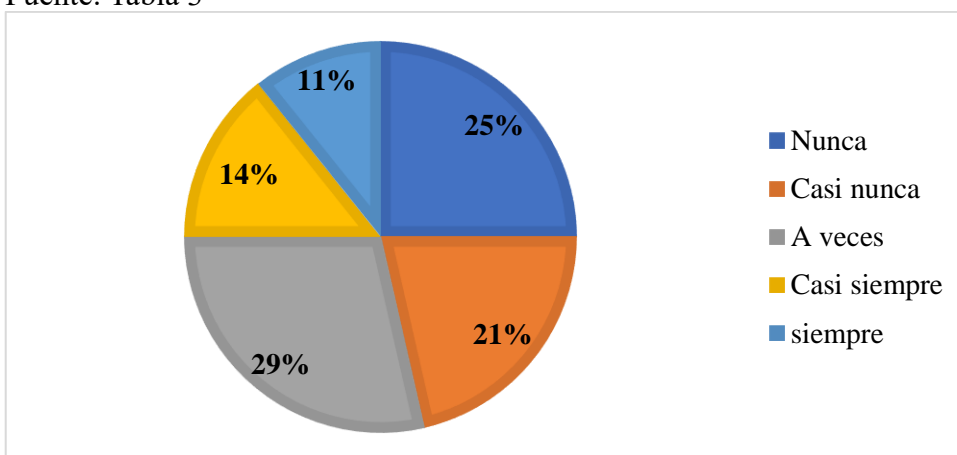


Figura 12. Recepción el curriculum vitae  
Fuente. Tabla 3

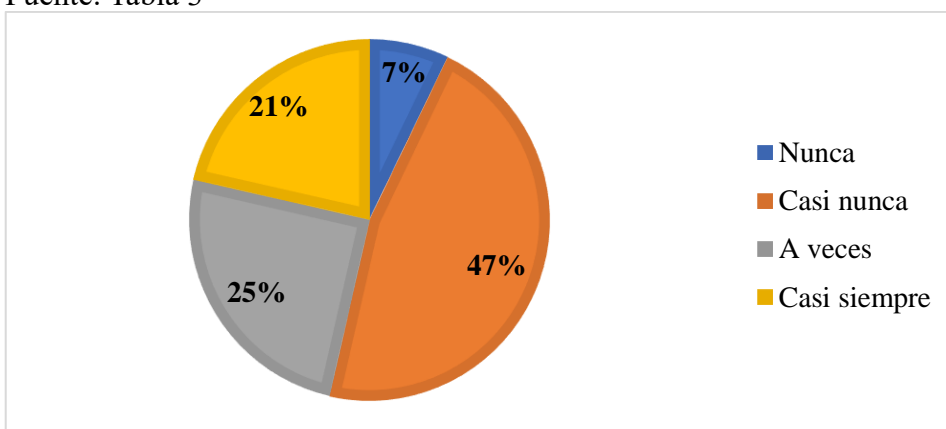


Figura 13. Retención de curriculum.  
Fuente. Tabla 3

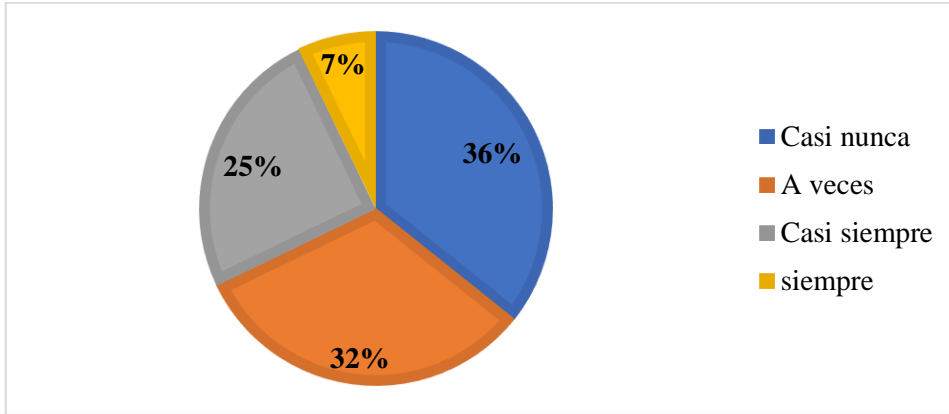


Figura 14. Pruebas psicológicas.  
Fuente. Tabla 3

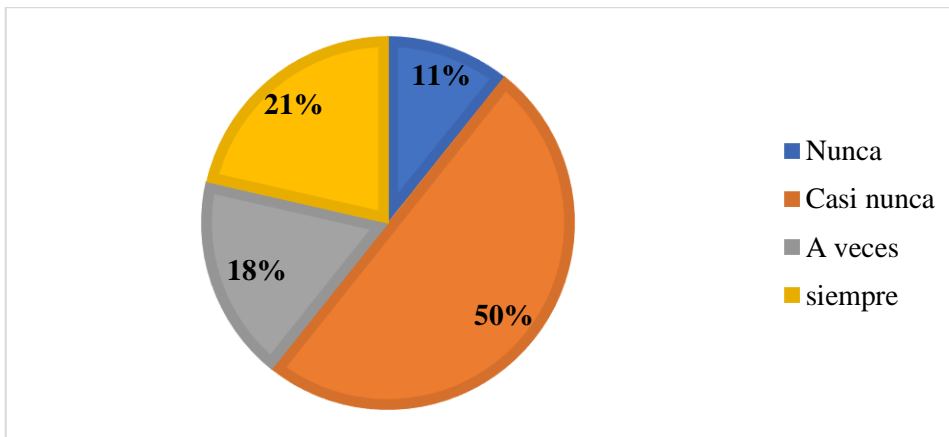


Figura 15. Pruebas de conocimiento.  
Fuente. Tabla 3

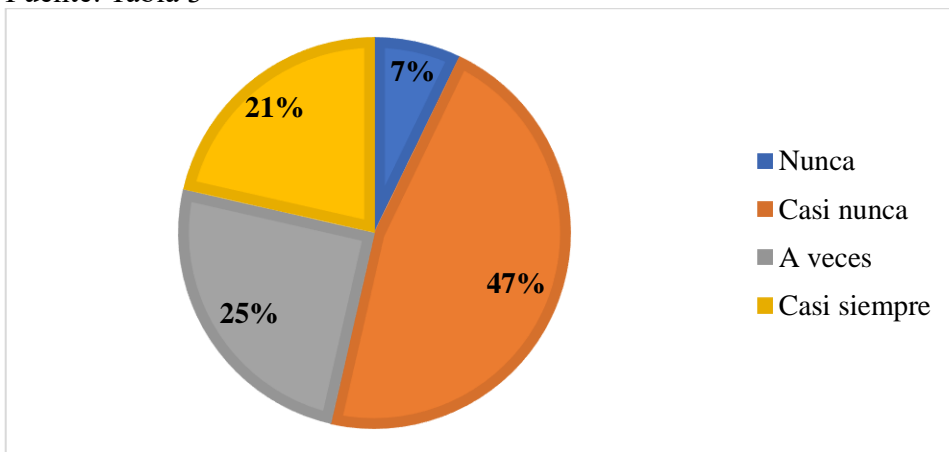


Figura 16. Muestra confianza el entrevistado.  
Fuente. Tabla 3

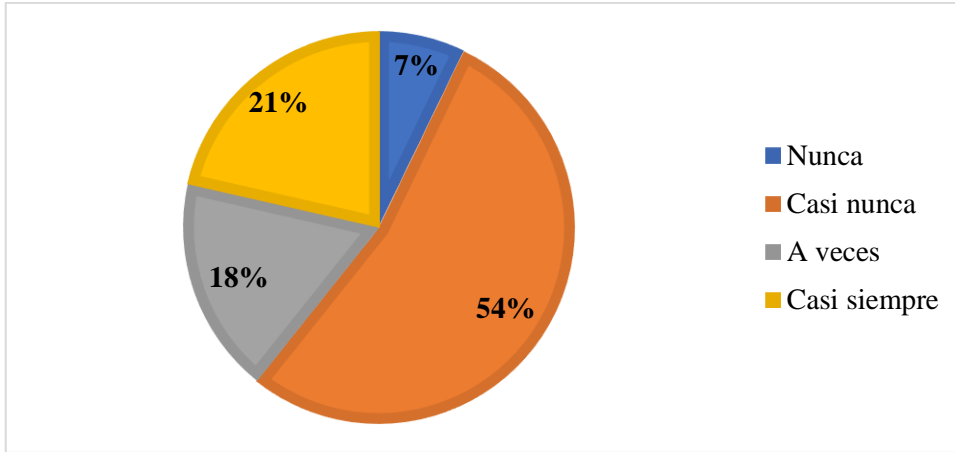


Figura 17. Escucha atentamente el entrevistado.

Fuente. Tabla 3

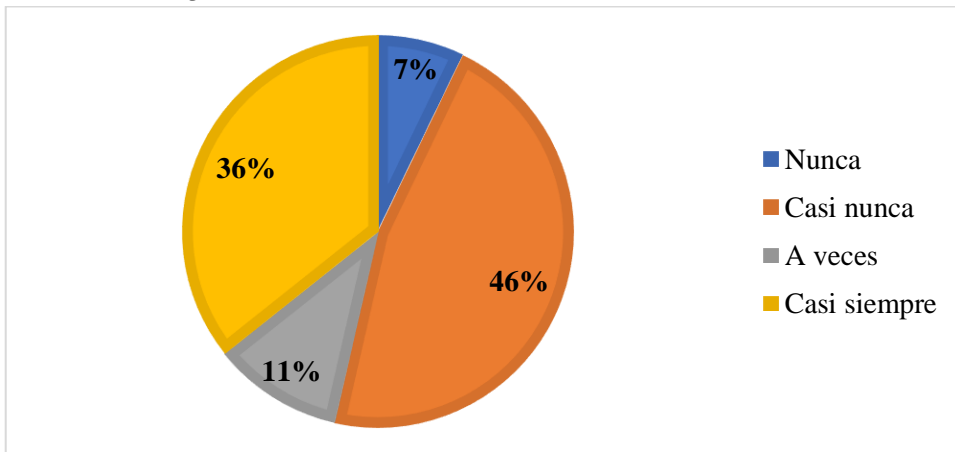


Figura 18. Buena elección de candidatos.

Fuente. Tabla 3

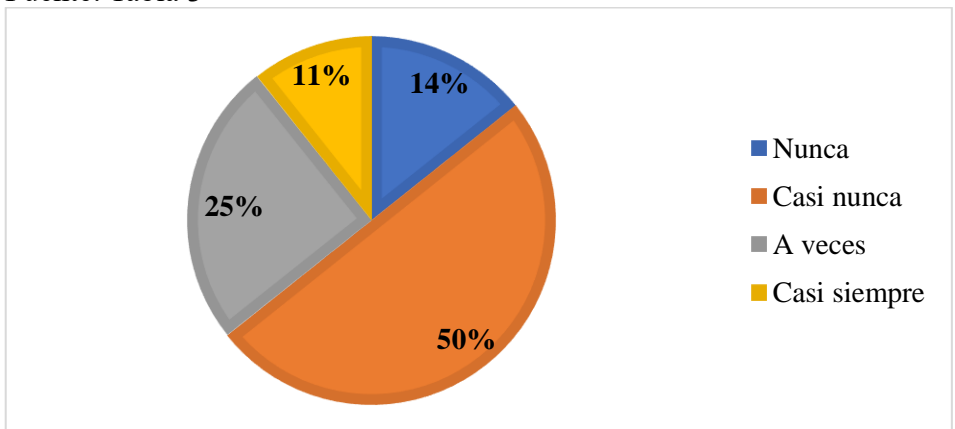


Figura 19. Estipular los contratos en un plazo determinado.

Fuente. Tabla 3

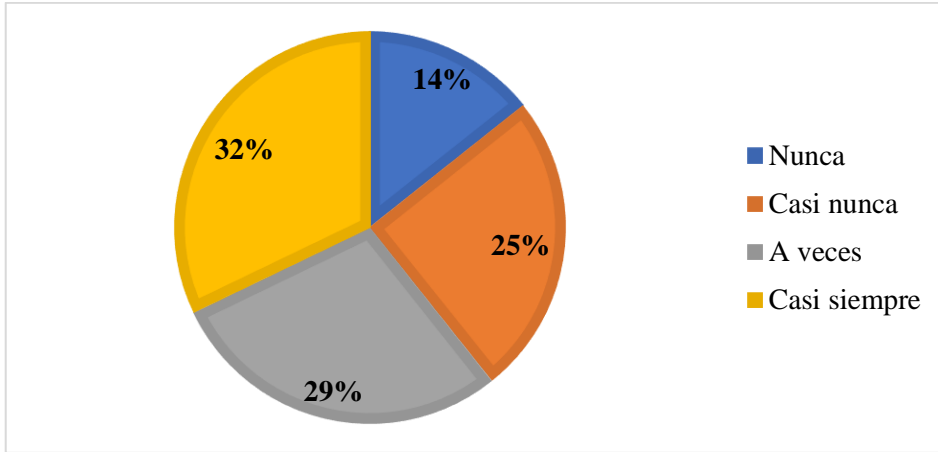


Figura 20. Beneficios otorgados de acuerdo a la ley  
Fuente. Tabla 3

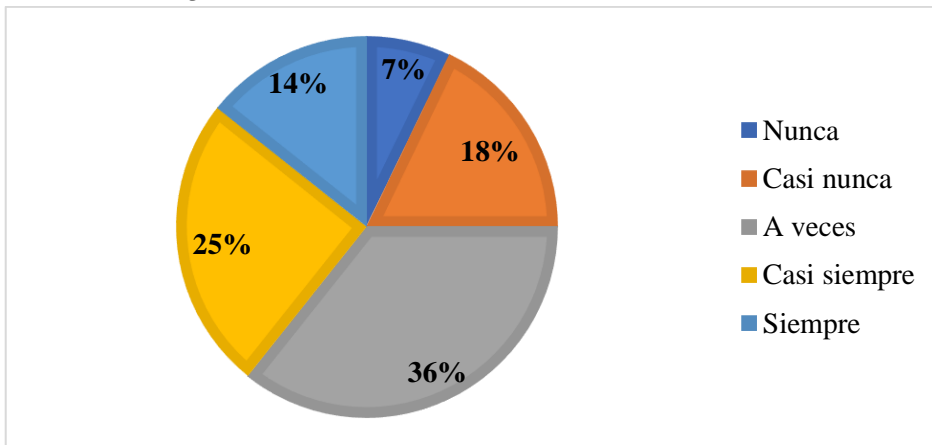


Figura 21. Desenvolvimiento del candidato.  
Fuente. Tabla 3

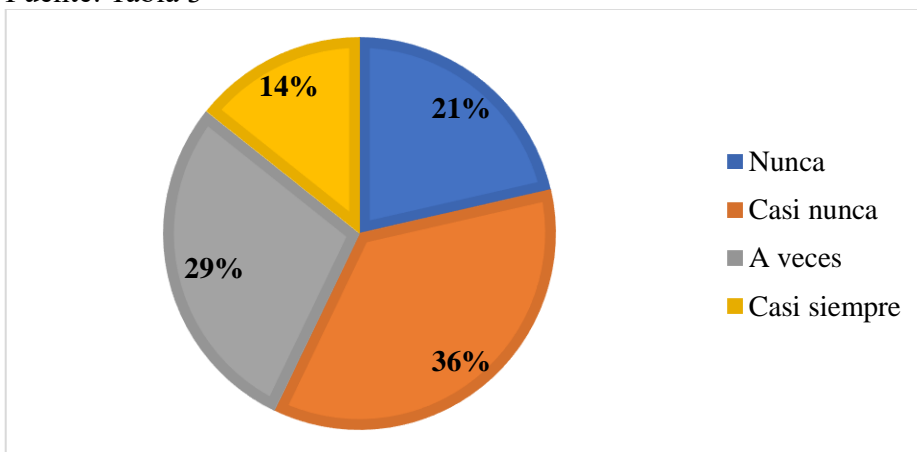


Figura 22. Evaluación de desempeño del recién contratado.  
Fuente. Tabla 3



## ANEXO 8. Turnitin

ARTEMIO ERNESTO CONGO ANGELES | TALCOCUR-ACongoA\_turnitin-2020-02

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PLAN DE  
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIO - RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE  
DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2016

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

**AUTOR**  
CONGO ANGELES, ARTEMIO ERNESTO  
ORCID: 0000-0003-1769-1816

**ASESOR**  
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Resumen de coincidencias** ✕

**6 %**

1 repositorio.uladech.ed... 6 % >  
Fuente de Internet