



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE COBRO Y
AGENCIAS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA
(AGENCIAS DE COBRO) DE LA PROVINCIA DE
HUARAZ, 2019**

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

**AUTORA
AQUIÑO MEDINA, XIMENA MELISSA
ORCID: 0000-0002-6817-3210**

**ASESORA
FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL
ORCID: 0000-0003-2986-4809**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

1. Título de la tesis

Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019

2. Equipo de Trabajo

AUTORA

Aquiño Medina, Ximena Melissa
ORCID: 0000-0002-6817-3210
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESORA

Figueroa Quito, Silvia Isabel
ORCID: 0000-0003-2986-4809
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Huaraz, Perú.

JURADO

Mg. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327
Mg. Norabuena Mendoza, César Hernán
ORCID ID: 0000-0001-9832-5126
Mg. Lazaro Diaz, Juan Reneé
ORCID: 0000-0002-0604-785X

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mg. Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327
Presidente

Mg. Norabuena Mendoza, César Hernán
ORCID ID: 0000-0001-9832-5126
Miembro

Mg. Lazaro Diaz, Juan Reneé
ORCID ID: 0000-0002-0604-785X
Miembro

Mg. Figueroa Quito, Silvia Isabel
ORCID: 0000-0003-2986-4809
Asesora

4. Agradecimiento

Agradezco a Dios por todas las bendiciones, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, a mi compañero de vida por su apoyo y paciencia en este proyecto y a mis hijos por el tiempo en familia sacrificado durante el proceso de este logro. Gracias por que me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Finalmente, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a sus docentes, en especial a la Mg. Figueroa Quito, Silvia Isabel principal colaboradora durante todo el proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza, paciencia y amistad permitió el desarrollo de este trabajo.

Dedicatoria

A mi compañero de vida Hernán por su apoyo incondicional, por ser mi soporte en los momentos difíciles a través de su amor, sus consejos y su paciencia me ayudo a concluir esta meta.

A mis hijos Dreider y Ghael que son el motor de mi vida, por producir en mí la motivación, la pasión, y la energía para trabajar en algo.

A mis padres Angela y Ferrer, quienes con su amor, paciencia y dedicación me han permitido cumplir una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de valentía y esfuerzo, de no temer las adversidades porque siempre están conmigo.

Finalmente, a mis hermanos Nayda, Kristabell y Ferrer por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento.

5. Resumen

En esta investigación la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobro tienen un alto índice de rotación de personal, debido a la incapacidad de los representantes para aplicar acciones correctivas en el proceso de selección de personal sin poder realizar una gestión de calidad, es decir, el servicio que brindan es deficiente, ocasiona gastos extras, por etapas de selección y capacitaciones recurrentes. De la importancia de dar solución a este problema encontrado se genera el siguiente objetivo general: incorporar las mejoras de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad, en la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, con una población conformada por 31 representantes de las empresas del rubro mencionado. La técnica a utilizarse será la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario estructurado por 25 preguntas en escala nominal; así mismo, se utilizó el programa SPSS v25, que demostró que el 51,6% contiene solo metas cronogramadas para su desarrollo en su plan operativo; el 64,5% utiliza el curriculum vitae como herramienta de preselección y el 64,5% utiliza como prueba de selección la experiencia de laboral. Dentro de las conclusiones se determinó que existen deficiencias en el proceso de selección de personal, por uso de herramientas básicas que generan sobrecostos a la empresa, forjando una constate adaptación a los cambios que se ocasiona al incorporar al nuevo colaborador y generando un inconsistente clima laboral al utilizar empíricamente las herramientas de gestión.

Palabras clave: Agencias de cobro, gestión de calidad, selección de personal.

Abstract

In this investigation, most micro and small companies in the collection agencies category have a high rate of staff turnover, due to the inability of representatives to apply corrective actions in the staff selection process without being able to carry out quality management. In other words, the service they provide is deficient, causing extra expenses, through selection stages and recurring training. From the importance of solving this problem, the following general objective is generated: to incorporate the improvements of the relevant factors in the selection of personnel for quality management, in quantitative research, descriptive level and non-experimental design - transversal, with a population made up of 31 representatives of the companies in the aforementioned category. The technique to be used will be the survey and the data collection instrument, the questionnaire structured by 25 questions on a nominal scale; Likewise, the SPSS v25 program was used, which showed that 51.6% contain only scheduled goals for their development in their operational plan; 64.5% use the curriculum vitae as a pre-selection tool and 64.5% use work experience as a selection test. Among the conclusions, it was determined that there are deficiencies in the personnel selection process, due to the use of basic tools that generate cost overruns for the company, forging a constant adaptation to the changes caused by incorporating the new collaborator and generating an inconsistent work environment by using management tools empirically.

Keywords: Collection agencies, quality management, micro and small business, personnel selection.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas de la investigación	20
2.3. Hipótesis.....	39
2.4. Variables	39
III. Metodología	42
3.1. El tipo y nivel de la investigación	42
3.2. Diseño de la investigación	42
3.3. Población y muestra	43
3.4. Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	44
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos	45

3.6.	Plan de análisis.....	45
3.7.	Matriz de consistencia.....	46
3.8.	Principios éticos	47
IV.	Resultados.....	49
4.1.	Resultados	49
4.2.	Análisis de los resultados	54
V.	Conclusiones y Recomendaciones	65
5.1.	Conclusiones	65
5.2.	Recomendaciones.....	68
	Referencias bibliográficas.....	70
	Anexos	79

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Tabla 1. Características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019 ..	49
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019	500
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019	511
Tabla 4. Características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019	512

1. Introducción

En los últimos años, las empresas del rubro agencias de cobranza han enfrentado un alto índice de rotación de personal según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016), la problemática se centra a que la mayoría de las empresas no aplican buenas herramientas, debido a una inadecuada gestión de los representantes, al no planificar adecuadamente el proceso de selección y no adaptarse a los cambios, ocasionando gastos extras en estas empresas por etapas de selección y capacitación recurrentes. De la necesidad de realizar un trabajo de investigación sobre las características de la selección de personal para la gestión de calidad del rubro se deduce el problema, ya que el rubro creció por décimo tercer mes consecutivo hasta mayo del 2018 en un 3,78% según el INEI en Agencia Peruana de Noticias (2018). Por ello, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por medio de la Escuela Profesional de Administración ha desarrollado la línea de investigación con el fin del desarrollo de las MYPES en busca de diferenciación y mejora continua.

En mayo del 2018 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que las actividades de servicios de apoyo aumentaron en un 3.78% manteniendo el crecimiento por el décimo tercer mes consecutivo, principalmente por la actividad de centrales telefónicas debido a la gran demanda de servicios de cobranza, atención al cliente y utilización de sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) empleado por las principales industrias de telecomunicaciones, banca, seguros, tecnología y salud (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2018).

Chau (2018) sobre las micro y pequeñas empresas dijo: 85 de cada 100 puestos de trabajos se generan de las micro y pequeñas empresas (Mype). El ministro de la producción Raúl Pérez Reyes, mencionó que las micro y pequeñas empresas participan de un 24% del Producto Bruto Interno (PBI), también indicó que tiene un aporte en la economía del país y se debería acompañar con la formalidad para que estas se puedan desarrollar y convertirse en medianas empresas.

Torres et al. (2015) en la revisión de la literatura sobre gestión de la calidad, dice que la gestión de calidad de procesos, servicios y bienes es una necesidad para todas las empresas. Las herramientas y metodologías de la gestión de calidad son necesarias para mantener una ventaja competitiva. El tema más examinado sigue siendo el ISO 9000, seguido por La implementación de los sistemas de calidad, se destaca la importancia de que la metodología de estudio más usada es la encuesta, seguida por el estudio de casos, respaldando los estudios acerca de la gestión de calidad desde varias perspectivas.

El Diario La República (2016) informó que, en Latino América, Perú es el tercer país con mayor rotación de personal, dentro de las causas se encuentra el uso precario de herramientas o la falta de sistematización en el proceso de selección. Según Teresa Morales, especialista regional en gestión de talento y recursos humanos del Grupo Solftland, que, de cada tres personas elegidas para ocupar un cargo, uno deja la organización, provocando en un corto plazo el 43% de sobre costos de la misma. Así mismo afirmó que el 44% de compañías en Latino América en la actualidad, utiliza herramientas básicas para la selección de personal, y Perú no es una excepción, sin embargo, deja de ser competitiva por carecer de una gestión que permita la capacidad de análisis, decisión, respuesta y previsión. Pero si bien Perú cuenta con una tasa alta

de rotación, el nivel de evaluación interna es muy alto en comparación a otros Países de la región.

Pérez (2014) sobre selección de personal por competencias en las empresas de servicio, menciona que el reclutamiento del talento humano por competencias se constituye como herramienta imprescindible que provee flexibilidad y optimiza procesos, produce cambios en la forma que se concibe el desempeño, su evaluación, la retribución y el desarrollo de carrera. Su implantación ayuda al personal a integrarse al puesto, disminuye la incertidumbre e incentiva a la mejora continua. Pero elegir al mejor candidato para el puesto, no puede asegurar el cumplimiento de los objetivos, por ello se debe motivar constantemente tanto verbalmente como económicamente; si el trabajador realiza multifuncionalidad, su remuneración debe ser proporcional a sus tareas y funciones.

Alonso et al. (2015) sobre los procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas, dice que las herramientas más usadas son el currículum, las referencias y la entrevista no estructurada. Indicando que estas herramientas tienen índice de fiabilidad y validez más bajos, también incremento el uso de otros instrumentos con propiedades psicométricas. Las empresas deben emplear herramientas más fiables, validas, que contribuyan al incremento de la utilidad económica de sus procesos de selección de talento humano. En las empresas con menor número de trabajadores es donde se debe gestionar más los recursos humanos ya que este tipo de empresas optimizan los procesos de selección.

Agreda (2016) el éxito de la empresa está ligado al reclutamiento de capital humano con niveles de motivación hacia el trabajo y capaces de desarrollarse en

cualquier puesto. Por lo cual debe implementarse al requerimiento de la empresa y al perfil de esta. Una buena planificación de talento humano permitirá la satisfacción de requerimientos del personal y esto proveerá herramientas enfatizando el análisis de los puestos, el proceso de selección tiene cuatro etapas: planificación, reclutamiento, selección y control. De estas etapas dependen los subprocesos o fases. En cuanto a las críticas y detracciones del reclutamiento, refutan el uso del test psicométrico, la invasión en la vida de la persona y violación de sus derechos. También critica el fenómeno de la discriminación, sea por estereotipos o por discapacidad, las empresas deben tomar en cuenta las afecciones que atentan a la dignidad y humanidad de las personas.

Revista Andina (2019) La tecnología se convirtió en un aliado en el momento de seleccionar, retener, desarrollar y formar al personal, el curriculum vitae y la entrevista personal hoy en día son desplazados por el reclutamiento 4.0, podrías pasar un mes para realizar las etapas de la selección de personal, ahora lo podrás resolver en 48 horas. Ahora puedes utilizar las redes sociales, el Bing data y el Smart video para agilizar sus procesos e incorporar a la persona idónea. Esta herramienta reduce al mínimo los tramites, mejora el clima organizacional, monitorea e identifica las habilidades a potenciar.

Las empresas de agencia de cobro necesitan a personas con habilidades; requieren personas competitivas con métodos de destreza, carácter y deseo de competencia para garantizar la calidad del servicio. Lo primordial para establecer un perfil de incorporación de un colaborador es su nivel de formación, experiencia laboral y habilidades tecnológicas que lo ayuden en el desarrollo del cargo a ocupar, esto brindara un elemento diferenciador otorgando valor agregado a la organización.

El ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016) informó que, en enero del 2016, la tasa de rotación registrada en las empresas privadas formales para el ámbito Perú urbano fue de 3,8% representado en 144 mil 291 transacciones laborales. Donde el sector servicio obtuvo la mayor tasa y las principales subramas que respaldaron una tasa de rotación del 5,1% están representadas en 84,117 el número de transacciones que fueron: la enseñanza, los servicios prestados a otras empresas, y los servicios sociales y comunales. Dentro los servicios prestados a otras empresas, se encuentran las agencias de cobranza.

En mayo del 2018 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que las actividades de servicios de apoyo aumentaron en un 3.78% manteniendo el crecimiento por el décimo tercer mes consecutivo, principalmente por la actividad de centrales telefónicas debido a la gran demanda de servicios de cobranza, atención al cliente y utilización de sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) empleado por las principales industrias de telecomunicaciones, banca, seguros, tecnología y salud (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2018).

El Heraldo (2018) menciona respecto a los reclamos registrados en el año 2017, que en total fueron 1,500 reclamos en contra de las instituciones, respecto a las cajas de compensación, quien describe que durante el año 2017 del 100% de los reclamos, el 52,2% fueron acogidos por las instituciones, el 41,1% no se aceptaron y el 6,7% no aceptaron las deficiencias con las que cuentan. Los reclamos presentados por los consumidores fueron por la mala atención, por lo que no subsanan los cargos mal efectuadas que representa el 18,70% en cuanto a las cobranzas extrajudiciales. Y por los cobros excesivos y duplicidad que representa el 15,40%.

Lira (2017) dice que de acuerdo con los estudios estadísticos sobre el servicio de atención al ciudadano (SAC) del Indecopi, que, de cada 100 reclamos, 45 reclamos son de entidades financieras, en los últimos meses han recibido 25,782 quejas contra el banco y 4,809 contra las empresas de transporte y en los últimos 12 meses el 53.35% corresponde a cobranzas coactivas y que fueron acogidas por empresas que se dedican a hacer servicio de cobranzas.

Salazar (2016) menciona que si bien existen contratos bancarios, lastimosamente contratan tarjetas de crédito en forma demasiada, con la información de que el consumidor del mismo nunca tendrá un cargo extra y el consumidor de manera confiada decide guardarlo y al cabo de un determinado periodo de tiempo el consumidor recibe una cuenta por membresía y ese tipo de problemas tienen bancos como el BCP, entre los proveedores bancarios con mayor número de reclamos presentados ante la autoridad, en los últimos 12 meses, destaca el Banco de Crédito (BCP) con 3,929 quejas; seguido del Banco Falabella con 3,059 y en tercer lugar el Banco Continental con 3,043. De los 3,929 el 51.5% llevaron a las cobranzas coactivas y la diferencia que es de 48.5% llegaron hasta los tribunales del estado.

Muñoz (2017) el Director Nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, menciona que durante el primer semestre SERNAC Y SUBTEL recibieron 55,174 reclamos, lo que se visualiza en un porcentaje de 3.2% con respecto del mismo periodo del año 2016, la telefonía móvil fue el servicio con mayor porcentaje de quejas y reclamos, con 38,4%; en segundo lugar, se puede observar al multiservicios, fijo con porcentaje de 19.9%; en el siguiente lugar se le ubica al internet fijo con un porcentaje de 13.8%.

Velázquez (2018) propone que este periodo llega al 20% de cobranza extra bancario mediante débito, las cadenas de cobranzas y servicio de cobranzas en circuito bancario son una realidad hace 20 años. El 90% de su facturación es en efectivo y no incluyen en la clase Fintech que implementó el sistema de pagos y créditos. Pero están en un proceso de crecimiento digital que va creciendo a una velocidad: en donde cada año se genera el 10% de sus negocios a través de tarjetas de crédito. Ya están planeando llegar a 20% al finalizar el año.

En ese contexto, bajo la línea de investigación sobre gestión de calidad y formalización de las Micro y pequeñas empresas en el Perú, dentro de la disciplina promoción de las Micro y pequeñas empresas; establecido por la escuela profesional de administración, se planteó desarrollar el proyecto de investigación acerca de una propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. Después de describir y analizar la caracterización de la problemática, que formuló el problema de investigación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019?, se dio respuesta a la problemática planteando los siguientes objetivos a nivel general y específicos, objetivo general: Incorporar las mejoras de los factores relevante en la selección de personal para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de

Huaraz, 2019; objetivos específicos: (1) Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019, (2) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019, (3) Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019, (4) Incorporar las mejoras de los factores relevante en la selección de personal para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019, (5) Proponer un plan de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019.

La importancia que tenía el tema y el problema de investigación es justificada, ya que permitió conocer la propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019. Además, su relevancia se debió a que muchas empresas no honraban oportunamente el pago de sus créditos obtenidos de las entidades financieras, sean bancarias o no bancarias, lo cual generaba una alta tasa de morosidad; frente a esta dudosa acción, las Micro y pequeñas empresas de cobro realizaban sus tareas de

recuperación de los préstamos que fueron realizadas por las empresas externas. Por ello, se realizó la presente investigación, que será utilizada a proyección, como guía para los futuros investigadores de la especialidad, que buscan desarrollar con más precisión la selección del personal; los hallazgos que se encuentran en el contexto de las MYPES de empresas con iniciativas, además, serán generadoras de la economía y del desarrollo del país; la categoría del uso adecuado de las aplicaciones de las estrategias de la selección, también, serán productoras de beneficios para las empresas. Así mismo, la investigación servirá de un marco orientador a las micro y pequeñas empresas de cobranzas para que puedan redireccionar sus actividades de acuerdo con los lineamientos concluyentes por las empresas financieras. A la responsable de la investigación, le servirá como una fuente de información para la solución de problemas prácticos en su vida laboral.

La metodología para esta investigación comprendió: el tipo de investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; cuyo diseño es no experimental y transversal, la población muestral estará conformada por 31 directivos de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia en la provincia de Huaraz; la técnica que se utilizó fue la encuesta; el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario estructurado; luego se operacionalizó las variables, convirtiendo las variables teóricas en variables empíricas para recolectar los datos; se consignan los valores éticos de la investigación y la matriz de consistencia. La delimitación de la investigación comprendió; delimitación espacial: que abarcó el ámbito de la provincia de Huaraz donde estaban ubicadas las Micro y pequeñas empresas de cobranza y la delimitación temporal: comprendió al año 2019 (Hernández et al., 2014).

El trabajo de investigación fue viable a partir del planeamiento o elaboración del proyecto, la gestión o ejecución del proyecto mediante el trabajo de campo o recolección de datos e información; así mismo en la elaboración del informe final de la tesis, de acuerdo con los lineamientos del MIMI y el reglamento del trabajo de investigación de la tesis versión 11; porque la responsable del trabajo de investigación cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros.

Por lo tanto, los resultados de la investigación que presentaron mayor relevancia son: el 45,2% de representantes manifestaron tener edad entre los 31 a 50 años; el 51,6% contiene solo metas cronogramadas para su desarrollo en su plan operativo; el 64,5% utiliza el curriculum vitae como herramienta de preselección y el 64,5% utiliza como prueba de selección la experiencia de laboral.

De las conclusiones de los resultados obtenidos por la investigación, se identificó la problemática que existía en la selección de personal para la gestión de calidad en las empresas del rubro agencias de cobro, mencionadas a continuación de manera general: se concluye que realizaban la selección de su personal utilizando las herramientas básicas de selección, debido a la brecha que existía entre el ámbito de la práctica y la investigación sobre la selección de personal. Por carecer de un liderazgo basado en la gestión de calidad donde los representantes cuenten con la capacidad de análisis, decisión, respuesta y previsión estas empresas estaban dejando de ser competitivas.

Por ello se propusieron las siguientes recomendaciones, relacionándolas a las deficiencias encontradas en las MYPES del rubro, mencionadas a nivel general a continuación, se le recomienda a las agencias de cobranza contratar personal

capacitado e identificado con los lineamientos de la organización, utilizar como herramientas de preselección la video presentación y los formularios virtuales, así mismo, se le recomienda realizar un test de personalidad denominado EBITT, instrumento que muestra para que esta apto el aspirante al puesto de trabajo (Ruiz y Beltrán, 2017). Finalmente se recomienda a las agencias de cobranza realizar un plan de mejora de acuerdo a los lineamientos y objetivos que persigue la empresa, en el anexo A, se encuentra un plan de mejora el cual podría adaptarlo a sus necesidades.

2. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Referencias Internacionales

Campos y Farfán (2014) en su tesis titulada “*Diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para la empresa Crime Stop CÍA. LTDA. período 2013*”. Universidad de Cuenca. El presente trabajo, muestra el diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para Crime Stop Cía. Ltda.; está fundamentado por fuentes bibliográficas de autores reconocidos en el área, información interna de la empresa, trabajo de campo y análisis. Las organizaciones buscan personal idóneo para producir y comercializar bienes y servicios e incorporarse en mercados cada vez más competitivos; por lo que se considera como objetivo general: “Determinar claramente los procesos que se aplican para incorporar su personal, igualmente resaltar la importancia de aprovechar los métodos modernos fundamentados en las competencias para identificar las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para determinado cargo”. Finalmente, la conclusión del estudio, en cuanto al reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, no cuenta con procesos formales, no dispone de directrices que guíen y facilite sus acciones, por ello el desarrollo del presente trabajo ha permitido encontrar un instrumento básico para encaminar y formalizar un diseño práctico de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

Quirós (2015) en su tesis titulado “*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu, Sevilla, 2015*”, para optar su

Doctorado, concede su objetivo general “Estudiar la similitud-diferencia de los temas tratados en la materia de recursos humanos en las organizaciones entre el campo académico y el empresarial mediante un análisis semántico”, trabajo con una población fue 512 empresas manufactureras, cuya muestra fue 512 empresas manufactureras, empleo la metodología del análisis semántico y más concreto la técnica de análisis semántico latente (LSA o LSI). Concluye, que la aplicación del Análisis Semántico y el uso de las memorias como fuente de información sobre los principales temas de los recursos humanos desde el punto de vista empresarial aportan un nuevo enfoque al estudio del distanciamiento entre teoría y práctica, produciendo a partir de los años setenta del siglo pasado, en un campo tan importante como el de los recursos humanos. Este nuevo enfoque aplica en una nueva forma de analizar la realidad subyacente en este campo del saber, encuadrándose en el campo de investigación emergente de la aplicación de la minería de datos de gestión de los recursos humanos.

De León (2014) en su tesis titulado “*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu 2014*”, para optar el título de profesional licenciado en psicólogo industrial/organizacional, concede como objetivo general “Determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu”, trabajo con una población total de los propietarios administradores o jefes, que serán colaboradores de primer nivel de las pequeñas y medianas empresas del departamento de Retalhuleu, cuya muestra fue de 30 colaboradores de primer nivel de las pequeñas y medianas empresas, empleo la metodología descriptiva. De acuerdo los resultados obtenidos en el estudio en base al cuestionario de gestión del talento humano, se concluyó que la calidad de gestión del talento humano de las MIPES del área urbana de Retalhuleu es

aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específica que se encargue de la gestión antes mencionada. En un alto porcentaje, se utilizan procesos no técnicos en la dotación de personal.

Referencias nacionales

Chacaltana (2015) en su tesis titulada *“Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis n. Sáenz PNP”*, para optar el título de maestro de gestión en salud, concede como objetivo general “Determinar si la gestión de recursos humanos está relacionada con la atención de los pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital nacional Luis n. Sáenz PNP”, trabajando con una población de 31 trabajadores para variable de gestión de los recursos humanos y 91 pacientes para la variable calidad de servicio, cuya muestra fue de 31 trabajadores para variable de gestión de los recursos humanos y 91 pacientes para la variable calidad de servicio, empleo la metodología no experimental, descriptivo y correlacional. , llegando a los siguientes resultados: En el presente trabajo se encontró que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. El hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú mejore y optimice su Gestión

de Recursos Humanos de manera general, ya que de esto dependerá la calidad de servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de cabeza y Cuello, que no puede verse desvinculado de la normativa institucional a la que el hospital se escoge. Ya que ha demostrado que existe un grado de relación positivo entre estas dos variables y mejorando la gestión de recursos humanos se lograra la satisfacción tanto del personal de salud y el de los pacientes.

Cobeñas (2018) en su tesis titulada *“Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2016”*, para optar el título de Licenciada en Administración, concede como objetivo general “Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2016”, trabajando con una población por 12 empresas, cuya muestra fue de 12 empresas, empleo la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Concluye que cuenta con un perfil definido para sus puestos, aplica entrevista personal y evalúa la experiencia laboral pero no lo hace de forma más adecuada, finalmente, seleccionar de una manera adecuada permite a la empresa ser eficiente y lograr posicionamiento en el mercado.

Gonzales (2018) en su tesis titulada *“Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016”*, para optar el título de licenciada de administración, concede como objetivo general “Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del jirón

Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016”, trabajando con una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa, cuya muestra fue 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa, empleo metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Concluye que, si realizan un proceso de selección de su personal, usa avisos para difundir plazas vacantes, toma en cuenta la experiencia laboral, utiliza la evaluación como técnica para medir el rendimiento de su personal, su personal permite que la empresa sea eficiente.

Atoche (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito Chimbote, 2016*”, para optar el título profesional de licenciado en administración, concede como objetivo general, “Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito Chimbote, 2016”, trabajando con una población de 45 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, utilizando como muestra 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, empleo metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Concluye que teniendo una mayoría absoluta de familiares trabajando en la empresa y que mediante la observación evalúan al personal. La mayoría relativa de los representantes no conocen ninguna técnica moderna de gestión de calidad, y no se adaptan a los cambios.

Quiñones y Uribe (2013) en su tesis titulado “*Factores de Selección de Personal y Desempeño Humano del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Ancash, (2013)*” para optar el título profesional de licenciado en administración, concede como objetivo general “Determinar de qué manera los factores de selección de personal inciden en el desempeño humano del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Ancash, 2013”, trabajo con una población de 170 trabajadores administrativos, cuya muestra fue 118 trabajadores administrativos, empleo la metodología de investigación científica. Conllevándola a la siguiente conclusión los factores que prevalecen y se aplican en la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el proceso de selección de personal no son técnicos. Se detecto operativamente que estos (parámetros no formales son: (a) los lazos amicales; (b) las relaciones políticas. El tema de procedencia o de haber nacido en el Distrito de San Marcos, es un factor que no influye en la selección de personal.

Referencias locales

Arias (2018) en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*”, para optar el título de licenciada en administración, concede como objetivo “Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016”, trabajando con una población de 16 gerentes de las MYPES del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de

Huaraz, cuya muestra fue igual a la población se asumió que el total de la muestra sería 16 gerentes, empleo la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Concluye que las empresas tienen poco interés en la selección de su personal al no realizar todos los procesos de selección, lo cual es inadecuado para el buen desenvolvimiento del personal, la mayoría de encuestados definen el perfil del empleado, no utilizan como medio reclutamiento el curriculum vitae, el personal seleccionado solo a veces realiza un buen desenvolvimiento.

Chávez (2017) en su tesis titulada “*selección de personal y desempeño de personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz – 2017*”, para optar el título profesional de licenciado en administración, concede como objetivo general “Determinar la relación entre selección de personal y el desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz – 2017”, trabajo con una población de 37 trabajadores de la empresa Teleandes S.R.L., cuya muestra fue de 37 trabajadores de la empresa Teleandes S.R.L., empleo la metodología descriptiva completado con métodos deductivos e inductivos y por técnicas matemáticas y estadísticas. Concluyendo, que la selección de personal se relaciona en forma directa se relaciona en forma directa con el desempeño laboral. Este análisis ha quedado a demostrar la hipótesis de trabajo, lo que consecuentemente ha llevado a concluir que Teleandes S.A.C. realiza un proceso selectivo medianamente adecuado y evidentemente esto hace que el desempeño de sus trabajadores también sea medianamente adecuado y evidentemente esto hace que el desempeño de sus trabajadores también sea medianamente adecuado.

Tolentino (2017) en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad bajo en proceso de evaluación de desempeño del personal en las micro y pequeñas*”

empresas del sector servicio – rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de Cobranza) en el distrito de Huaraz, 2015”, para optar el título de Licenciada en Administración, concede como objetivo general “Describir las principales características de la gestión de calidad bajo en proceso de evaluación de desempeño del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de Cobranza) en el distrito de Huaraz, 2015”, trabajando con una población de 10 micro y pequeñas empresas las que cuentan con 50 trabajadores, cuya muestra fue de 50 trabajadores, empleo la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Arribando a la siguiente conclusión que se debe considerar el fortalecimiento de las capacidades cognitivas y de las experiencias de los trabajadores para lograr que la gerencia busca con relación a la gestión de calidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

A. Definición de la Gestión de Calidad

Dean y Bowen citados por (Camisón et al., 2016) definen a la gestión de calidad mediante tres elementos propuestos por Dean y Bowen que son: principios, prácticas y técnicas que están direccionadas en el ámbito de trabajo, regidas e incorporadas en el organigrama. Estos, conforman técnicas y direcciones de un sistema que está basado en sus estrategias.

B. Principios de Gestión de la Calidad:

García (2016) sostuvo, de acuerdo a la norma NTP-ISO 9004:2001, que los ocho principios de gestión de la calidad, fueron desarrollados para que los directivos de la organización los utilicen con el fin de dirigir el mejoramiento continuo del desempeño en la organización, de acuerdo a ello se propone como principios de la gestión de la calidad los siguientes:

1. **Organización enfocada al cliente:** Por regla general toda organización depende de los clientes, por lo tanto, deben entender las actuales necesidades y futuras del cliente para satisfacer sus expectativas y necesidades; reforzando en exceso, dichas expectativas.
2. **Liderazgo:** Los líderes orientan los propósitos de la organización; por lo que deben mantener o crear ambientes internos con climas laborales positivos. Todos los trabajadores deben involucrarse para lograr las metas y objetivos de la empresa.
3. **Participación del personal:** La esencia de toda empresa es el personal que trabaja en todos los niveles, cuando hay un compromiso total viabiliza que sus

competencias sean utilizadas para beneficiar a la empresa.

4. **Enfoque a los procesos:** Todo resultado programado se logra con eficiencia gestionando las actividades con el presupuesto asignado.
5. **Sistema enfocado hacia la gestión:** La interrelación como sistema: la identificación, el entendimiento y la gestión; genera la eficiencia y eficacia para lograr las metas y objetivos.
6. **Mejoramiento continuo:** Todo mejoramiento continuo de la organización en su conjunto debe formar parte de la filosofía de la organización.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** La toma de decisiones tienen su base en la evidencia de los hechos y su análisis respectivo de la información.
8. **Relación mutuamente benéfica con proveedores:** Existe una interdependencia mutua entre la empresa y los proveedores realmente que beneficia a ambos en el proceso de creación de valor.

C. Etapas de la gestión de Calidad:

López (1988) afirmó que la calidad se ha desarrollado en forma continua en el último centenario de la historia de la humanidad, caracterizándose por cuatro etapas:

a. Desarrollo de la calidad a través de la inspección del Producto:

La inspección de los productos fue el comienzo del desarrollo de la calidad, mediante la aparición de especialistas en las fábricas, quienes se dedicaban a la verificación de la calidad de la producción de bienes por el personal; en cambio de los antiguos artesanos que realizaban la verificación de su producto en cada proceso que ejecutaban.

La estandarización de los productos se debió al crecimiento del uso de tecnologías novedosas en el proceso de la producción; hechos que generaron una estandarización mayor, partiendo un intercambio de partes fabricados, lo que produjo más estandarización. De esta manera toda inspección se generaliza a las diversas fases del proceso productivo, desde la recepción de materiales e insumos componentes que proporcionan los proveedores, hasta la inspección del producto final; ya que pasa por una serie de inspecciones, con lo que se asegura la calidad del producto.

Más adelante (López et al.) afirmó, que la estandarización ascendente de productos y la fijación de tolerancias de fabricación, generan la utilización creciente de calibres de verificación con la finalidad de realizar las inspecciones rápidas, eficientes y eficaces.

Por ello se puede afirmar que las normas de construcción y calibración de instrumentos de medida son generadas por el desarrollo metodológico y el avance de la metrotecnica; así como los calibres que se utilizan en las inspecciones.

b. Desarrollo de la calidad a través del Control de Calidad.

Como se indica la inspección 100% en la anterior etapa, no garantizaba los productos y su costo era mayor; además de producir artículos defectuosos.

Los errores se generaban debido a la monotonía y rutina en la verificación. Estos hechos prolongaban los tiempos en los ciclos de producción, requiriendo más tiempo para la corrección de los errores.

El control de la calidad con la aplicación de métodos estadísticos y principios de análisis y de probabilidades, fue Shewhart (1924), quien inventó la medición de

la calidad, cuando trabajaba en los laboratorios de la Bell Telephone; a partir de los problemas de calidad detectados en el proceso de producción.

Además, involucra las técnicas de muestreo; en tanto que un mínimo tamaño de muestra, ayuda a determinar y juzgar la calidad del producto; ofreciendo las siguientes ventajas:

- La duración del tiempo corto de inspección menor costo para verificar el 100%.
- Inspección simultánea al proceso de fabricación que permite verificar las fases diferentes, disminuyendo el desperdicio.
- Viabiliza las pruebas destructivas que se lleven a cabo, ayuda a la realización de varias pruebas de vida.
- La experiencia permitió demostrar que los resultados son satisfactorios plenamente.

D. Dimensión de Gestión de Calidad utilizando el ciclo de Deming como herramienta

Los conceptos de calidad aplicados en el área industrial y en la alta gerencia, en el trabajo del Dr. William E. Deming, físico y matemático americano, cuando era consejero del censo de Japón en la década de 1950 según (Hernández y Pulido, 2015) se manifiestan en:

G.1. Planificar

Este paso promueve el desarrollo de resultados dentro del marco de las políticas de la organización en función de metas y objetivos trasados con procesos óptimos para la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Sus etapas comienzan con un diagnóstico situacional productivo de la organización, seguido del establecimiento de objetivos, principios comunes y los medios para llegar a ellos, tanto en financiamiento como en la gestión de recursos.

G.2. Hacer

El tratamiento manejado en la etapa de planificación, se aplica y ejecuta en este paso, dirigida por nivel de prioridades para la satisfacción de los clientes.

G.3. Verificar

El logro de los resultados esperados es verificado según las políticas, objetivos y requisitos necesarios establecidos en la primera etapa, por lo cual se informa sobre la ubicación actual de la medición del desarrollo de metas.

G.4. Actuar

Ya verificados los procesos requeridos se plantean nuevas decisiones en las acciones de la organización. Estos entran en el sistema de planificación como procesos de retroalimentación necesaria para la mejora de los resultados esperados.

2.2.2. Selección del Personal

A. Definición de Selección del Personal

Chiavenato (2014) define la selección de recursos humanos como la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal".

Asimismo, se puede definir la actividad de selección de personal como el proceso mediante el cual, partiendo de la determinación de las necesidades de fuerza de trabajo por parte de una organización y habiendo definido los requisitos y competencias del mismo, se escoge entre un grupo de candidatos a aquellos que mejor rellenen las competencias que se han establecido como requisitos para desempeñar con éxito una actividad determinada.

B. Procesos de integración de recursos humanos

Los procesos de integración se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la planeación, reclutamiento, selección de personal y control, así como su integración con las tareas organizacionales. Con el objetivo de abastecer a la organización de los talentos humanos necesarios para su funcionamiento.

C. Proceso de planeación de personal

Chiavenato (2014) La planeación de personal es el proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo se trata de anticipar cual es la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la realización de la actividad futura.

C.1. Etapas de planeación de recursos humanos

Chiavenato (2014) Las etapas en la planeación de recursos humanos, vienen a ser las fuentes capaces de promover a la organización del número suficiente de personas que son necesarias para la consecución de sus objetivos. Es una actividad que tiene como objetivo inmediato atraer candidatos, para que de ellos se elija a los futuros

integrantes de la organización, ya que el reclutamiento requiere de una cuidadosa planeación que consta de tres etapas en la planeación:

1. Investigación interna: que es lo que la organización necesita en términos de personas.
2. Investigación externa: lo que el mercado de recursos humanos puede ofrecer, cuando utilizamos la fuente de reclutamiento para localizar e identificar postulantes.
3. Técnicas de reclutamiento a utilizar: en esta etapa se realiza la definición de las técnicas de reclutamiento a utilizar.

La planeación de la selección de personal tiene la finalidad de estructurar el sistema de trabajo a ser realizado.

D. El proceso de Reclutamiento

Chiavenato (2014) El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. en otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre el área a ser ocupada haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff sus medidas dependen de una decisión de línea que se oficializa a través de una especie de orden de servicio, denominada requisición de personal.

D.1. Tipos de selección de personal en las organizaciones

Los procesos de selección se determinan según la fuente de donde proceden los candidatos. Por tipo de selección de personal interna o selección de personal externa.

D.1.1. Selección de personal Interna: Reclutamiento Interno y pruebas de selección.

El reclutamiento es considerado interno según Blasco (2014) cuando los puestos vacantes solicitados son ocupados por trabajadores antiguos de la empresa o propios de la misma (practicantes o sustitutos). El proceso de reclutamiento es culminado y liderado por el departamento de recursos humanos o área especializada en selección.

Existen 2 subtipos: Un reclutamiento que requiere de funciones de mayor jerarquía en la organización, destinando el ascenso de nivel al empleado o posicionamiento superior al contratado, es llamado reclutamiento vertical. Y el segundo es el reclutamiento horizontal, consiste en transferir un puesto de trabajo sin otorgar mayor responsabilidad al seleccionado, manteniéndolo en la misma jerarquía de contrato, pero con diferente función.

Ventajas e inconvenientes de la selección Interna

Ventajas: el presente modelo

- El trabajo, las habilidades y competencias requeridas para el puesto son conocidas por el candidato y por la organización. Así mismo, se facilita el desarrollo del nuevo puesto, ya que el candidato no requiere de tiempo para adecuarse a las políticas de la empresa.

- El conocer desde el momento de contrato si el candidato es competente para el puesto reduce las posibilidades de adaptación mínima o deficiencia en el desarrollo de las actividades.
- Se resalta el compromiso del candidato generando un clima laboral favorable para la disminución de conflictos laborales.
- Las políticas salariales no varían. Se mantiene ya que el candidato lo conoce por ser empleado antiguo de la empresa.
- No se requiere realizar capacitaciones laborales del tipo formación realizadas anteriormente por el candidato.
- Se reduce los recursos y el tiempo en comparación del reclutamiento externo. El proceso convocatoria y evaluación por entrevistas se elimina.

Inconvenientes:

- La diversidad de los candidatos se limita al número de trabajadores de la empresa, por lo que dificulta la búsqueda de la persona idónea para el puesto.
- El proceso de selección de personal se lleva a cabo por favoritismo del empleador.
- El otorgar un puesto a un candidato puede generar posibles amenazas y conflictos hacia los demás trabajadores y el apoyo de los demás departamentos para el desarrollo del puesto se dificulta.
- La empresa se ve afectada por la falta de variación de las opiniones e ideas constantes. No existe pensamientos diferentes que renueven o innoven distinto a lo que ya existía.

D.1.2. Selección de personal externo: Reclutamiento externo y pruebas de selección.

El reclutamiento es considerado externo cuando el candidato a seleccionar no pertenece a la misma empresa. Las convocatorias para la búsqueda de nuevo personal son externas y necesitan de la decisión de fuente o fuentes a usar.

Existen 2 subtipos: Estas se diferencian por el encargado de realizar las selecciones del personal, que pueden ser, por la misma empresa o realizado por organizaciones especializadas en el rubro, como consultoras o empresas de trabajo temporal. Existe una tercera vía, esta se da a cabo por subcontratación de trabajadores.

Ventajas e inconvenientes del reclutamiento externo

Ventajas:

- La alimentación de la empresa como sistema se ve beneficiada por la variación de ideas innovadoras debido a la entrada de puntos de vista nuevos dentro de la organización.
- La capacitación para el desarrollo formativo en el ámbito laboral del candidato se puede ver innecesaria, posibilitando el aprovechamiento de la empresa de la inversión de otras. Este beneficio se presenta siempre y cuando el candidato cumpla con los requisitos para el puesto.
- El número de candidatos es amplio en comparación con el reclutamiento interno. Además, la novedad incrementa el clima laboral con respecto a la motivación y vínculo de lazos entre trabajadores.

Inconvenientes:

- Se incrementa las posibilidades de adaptación mínima o deficiencia en el desarrollo de las actividades del nuevo candidato.
- La permanencia del seleccionado en el puesto de trabajo no es segura. Involucra las capacidades que desarrollará y la adaptación al puesto para una mejora en su toma de decisiones.
- El tiempo de selección del personal se alarga, debido a que existen procesos de evaluación de los postulantes al puesto de trabajo.
- Los costos para la selección de personal nuevo son mayores que en el reclutamiento interno. Se debe a la complejidad de selección.
- Posible desmotivación por contrato de individuos externos. Este puede ser sinónimo para los trabajadores de la falta de personal competente para el puesto requerido dentro de la empresa.
- Debido a que el candidato no conoce de las políticas salariales internas de la empresa esta se puede ver afectada por contraposiciones entre empresa y contratado.

D.1.2.1. Selección personal externa realizada por la empresa

Utilizando medios de selección del personal externo los candidatos que se preseleccionan fueron elegidos por las políticas y requisitos de la misma empresa propiamente desde su departamento o responsable de recursos humanos. El encargado de la selección del personal es el responsable del liderazgo del proceso de pruebas.

D.1.2.2 Selección de personal externo realizado por organizaciones especializadas en selección

Este tipo de selección es financiado por la empresa que requiere de personal y realizado por una ajena, ofreciendo candidatos posibles a una prueba final sometida por la empresa contratista, teniendo esta última la palabra final de selección. También es denominado proceso de “outsourcing”. En otras las organizaciones especializadas utilizan un modo completo de selección de personal.

D.1.2.3. La subcontratación de trabajadores de otras empresas

Tomada como alternativa de selección del personal. Las empresas pagan un precio por tener a trabajadores de otras empresas, pero sin obligación por planillas con los trabajadores. Este tipo de selección es adecuada para no sobredimensionar las planillas de la empresa ya que no se contrata al trabajador. Además, acelera el proceso de selección e incorporación del personal. Sus desventajas se ven reflejadas en situaciones de conflictos laborales por minorizar al trabajador subcontratado, considerándolo de menor categoría entre los demás trabajadores o como una amenaza para la sustitución de puestos de trabajo.

E. Selección como proceso de comparación

La selección como proceso de comparación según Ruano (2014) es establecida por dos variables: El perfil de los candidatos (Y) obtenidos mediante la aplicación de técnicas de selección y los requisitos exigidos para el cargo (X) suministrado por análisis y descripción de la empresa. Tenemos entonces:

- Si X es menor que Y, las condiciones exigidas son menores que el perfil expuesto por el candidato.

- Si X y Y son iguales las condiciones del candidato son las adecuadas para ocupar el puesto requerido
- Si X es mayor que Y, las condiciones exigidas por la empresa son superiores a las expuestas por el candidato. Dado el caso, no es opción para ocupar el cargo requerido.

F. Selección como proceso de decisión.

Una vez establecida la comparación de las características expuestas anteriormente, se especifica a los candidatos idóneos para la ocupación de los cargos requeridos. El organismo solicitante es el último poder de decisión ante el rechazo o aceptación final de los candidatos. El organismo no puede imponer la elección de un candidato favorito, solo hasta recomendar los idóneos.

De este modo, el proceso de decisión implica tres modelos de comportamiento:

1. Modelo de colocación: Sucede cuando solo se presenta un candidato a la vacante solicitada, no se puede cumplir el rechazo del solicitante.
2. Modelo de clasificación: Los requisitos para la selección de los candidatos son primordiales, ya que son la base de comparación con los perfiles de los postulantes. Puede ocurrir dos alternativas: la aprobación del candidato o el rechazo del mismo. El principio de elección cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante, debe cubrirse con personas que cumplen con todos los requisitos.
3. Técnicas de selección

La validez del proceso de selección de personal según Massaro (2015) se apoya en patrones o comportamientos determinados por alternativas de información brindada en el sistema de comparación y de toma de decisiones.

Recolección de información del cargo:

Obtenidos a través de:

- Análisis de cargo: Basados en el contenido del cargo y los requisitos y características a cumplir por el candidato. Es importante tomar en cuenta este inventario para el adecuado proceso de selección de personal.
- Aplicación de técnicas de incidentes críticos: Esta técnica aplica evaluaciones sistematizadas de los trabajadores que ocuparon el cargo solicitante, para buscar las fortalezas necesarias y mejorar el desempeño deseado en la empresa con el nuevo postulante. Los comportamientos deseables y no deseables son definidos por los jefes inmediatos.
- Análisis de la solicitud del empleado: Antes de lanzar la solicitud de cargo a ocupar al mercado, se debe verificar si los requisitos asignados cumplen con los comportamientos deseables del jefe inmediato. Es importante resaltar las características que el aspirante debe de poseer.
- Análisis de cargo en el mercado: Utiliza la técnica de examinación de otras compañías para la creación de un nuevo cargo en la empresa. Se debe considerar si la empresa tomada como modelo, cumple con los objetivos y metas de las políticas de la empresa.

2.2.3. Micro y Pequeña empresa

A. Definición de micro y pequeña empresa.

Centro de promoción de la pequeña y micro empresa (2016) define como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

B. Importancia de las micro y pequeñas empresas.

Noreña (2019) según el instituto de estadística e informática (INEI) en el año 2018, en el Perú existen dos millones trescientos treinta y dos mil doscientos dieciocho empresas, de ellas más del 95,00% se encuentran el régimen MYPE. Por ello las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo. En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

C. Tipos de microempresa.

El libro Blanco de la Microempresa (LBM) divide la microempresa en tres grupos:

- Microempresa de subsistencia: Este tipo de microempresa solo abastece los consumos inmediatos necesarios para su funcionamiento. Poseen baja

productividad. Contribuye al subempleo y la evasión tributaria, problemas sociales difundidos por su metodología en Latinoamérica.

- Microempresa de acumulación simple: Es el inicio de la mayoría de microempresas. La generación de rentabilidad limita las inversiones hasta lograr su estabilidad, cubriendo solamente los costos de funcionamiento.
- Microempresa de acumulación ampliada: Las inversiones se sustentan en innovación tecnológica y trabajadores especializados que incrementen la eficiencia y eficacia de la empresa. La productividad es elevada, lo cual, posibilita el punto expuesto anteriormente.

D. Ley de formalización laboral N° 30056:

Pachamango (2014) el Congreso de la República promulgó la ley de formalización laboral N° 30056, el 02 de julio del 2013, “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Aquí puntos importantes sobre los cambios de estas normas:

- Se definirá el tipo de empresa por el tamaño de sus ventas. ya no por el número de sus trabajadores. Una microempresa ya no se limitará en diez colaboradores como antes, ahora una microempresa tendrá ventas anuales como máximo de 150 UIT (s/. 555 mil) y una pequeña empresa, la que vende, entre 150 UIT (s/. 555 mil) y 1,700 UIT (s/. 6'229.000 mil).
- Durante los tres primeros años, después de la inscripción en el Remype, las empresas no serán sancionadas al primer error, se les dará la oportunidad de enmendar sin pagar multas. Esto no se aplica si la empresa incurre en la misma sanción en el lapso de 12 meses.

- Si una microempresa supera el monto de ventas, tendrá un año para pasar como pequeña empresa.
- En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagar a los proveedores Mypes.

2.2.4. Sector Servicio – Rubro Actividades de Agencias de Cobro

A. Actividades de Agencias de cobro

Morales y Morales (2014) las empresas de agencia de cobro, se dedican exclusivamente a la cobranza de los saldos de los créditos otorgados por alguna empresa. Dedicada principalmente a la recuperación de deudas vencidas, y que tienen a bancos y otras instituciones de crédito como sus clientes principales. Contratadas por empresas donde el número de cuentas por cobrar es muy elevado y la cantidad promedio de cada transacción es más bien pequeño y uniforme. Estas empresas especialistas en cobranzas, al momento de recaudar no usan el nombre de su firma para identificarse, generalmente mencionan a la institución que las contrata.

B. Definición de la gestión de cobranza

Vera (2013) define a la cobranza como el proceso formal para el cobro de una cuenta pendiente por la venta de un producto. La venta no está completa hasta no haber sido cobrada. Es una labor importante resaltada en el comercio y la industria para la administración de empresas y la utilización de cuentas crédito en el mundo.

C. Importancia de la gestión de cobranza

Morales y Morales (2014) el éxito o fracaso de una empresa dedicada a la gestión de cobranza, se debe principalmente al cobro de las carteras de deudas adquiridas, de no realizarse de manera adecuada la gestión de cobranza puede

conllevarlo a adquirir problemas financieros por falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar.

D. Funciones de las agencias de cobranza.

Morales y Morales (2014) para administrar y controlar las carteras de clientes, se debe gestionar y hacer el cobro de los compromisos a favor de la entidad, esta garantizará una oportuna y adecuada captación de recursos, desarrollando las siguientes actividades:

- Realizar un seguimiento del proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- Implantar estrategias e indicadores para la recuperación de cuentas por cobrar.
- Realizar supervisiones periódicas, que les permita reducir las cuentas incobrables.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- Informar a los colaboradores los avances diarios obtenidos.
- Contar con una data electrónica con la información requerida del cliente, como puede ser números telefónicos, domicilio y referencia del domicilio.

E. Métodos prohibidos de la gestión de cobranza

Diario la república (2019) menciona que son considerados métodos prohibidos de cobranza los que afecten con la buena reputación del consumidor, que atenten con la privacidad de su hogar y que afecten sus actividades laborales o su imagen frente a terceros, también esta información se encuentra en el capítulo III artículo 61 y 62 de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor como métodos abusivos de cobro a los siguientes puntos:

- Enviar a su domicilio o al del garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- Informar la morosidad del consumidor a terceros ajenos a las obligaciones.
- Realizar gestión de campo o call center los días sábados, domingos y feriados o en horas nocturnas entre 8:00 pm a 7:00 am.
- Notificar en un domicilio ajeno al del deudor o garante.
- Realizar carteles alusivos a las deudas, vestir inapropiado (chalecos de cobranza) al momento de visitar al deudor.
- Difundir el listado de deudores y requerimientos de pago sin orden judicial, salvo la información que las entidades bancarias y las financieras están obligadas a brindar en la central de riesgo.

Las empresas que incumplan con esta medida podrán ser sancionadas con multas de hasta 450 UIT's lo que equivale a más de un millón 890 soles.

F. Política de cobranza

La política de cobro es establecida por la empresa, ya sea por el monto de la cuenta por cobrar o por la antigüedad de la misma. No es diferente a los procedimientos de cobranza, porque el objetivo es agilizar el periodo promedio de cobro, disminuir el periodo de morosidad y las perdidas por cuentas incobrables. Realizar un esfuerzo mayor en el área de cobranza, habrá menores cuentas incobrables, por lo tanto, un mayor gasto en este departamento, traerá consigo un aumento en la rentabilidad de la empresa, ya que disminuirán las pérdidas por cuentas incobrables.

2.3. Hipótesis

En la investigación sobre las propuestas de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019, no se presentó hipótesis por ser un estudio de nivel descriptivo, su propósito fue probar la existencia de una característica o cualidad de la variable y línea de investigación en las Mypes del rubro agencias de cobro, después de la recolección de datos. La forma de investigación es simple, bastara saber si la variable estudiada a través de sus indicadores, se presenta significativamente en su población objeto de estudio utilizando porcentajes y no se pronosticaron hechos o datos para poder probar los vínculos de causa. Según Abreu (2012) esta investigación nos abriría un camino para sugerir hipótesis que expliquen la presencia de fenómenos.

2.4. Variable

La variable de esta investigación es la selección del personal, se tomó el modelo propuesto por Chiavenato (2014) dentro del modelo esta variable presenta las siguientes dimensiones:

1. Planificación, los indicadores de esta dimensión fueron contar con el perfil del empleado y el número de empleados requeridos.
2. Reclutamiento, los indicadores de esta dimensión fueron la difusión de plazas y la determinación de la herramienta de preselección a utilizar.
3. Selección, los indicadores de esta dimensión fueron la elaboración de la base de datos para el área de recursos humanos, determinar las técnicas e instrumentos

para la selección, la elección del candidato, plazos del contrato y los beneficios a otorgar.

4. Control, el indicador de esta dimensión fue la evaluación del desempeño.

Esta investigación tiene como línea la gestión de calidad, se tomo el modelo propuesto por Deming citado por (Hernández y Pulido , 2015), dentro del modelo presenta las siguientes dimensiones:

1. Planificar, el indicador de esta dimensión fue el plan operativo.
2. Hacer, el indicador de esta dimensión fue el trabajo en equipo.
3. Verificar, el indicador de esta dimensión fue el seguimiento.
4. Actuar, el indicador de esta dimensión fue la retroalimentación.

2.5. Marco conceptual

Cobranza

Es realizada por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su deuda (Castro y Castro, 2014).

Crédito

Operación económica en la existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. El crédito implica confianza en el comportamiento futuro del deudor, significa un riesgo y requiere en algunos casos la constitución de alguna garantía o colateral (Bernilla y Mechan, 2019).

Cuentas incobrables

Son aquellas que por alguna razón se estima el cobro difícil, normalmente se refiere a las de clientes, el saldo pendiente de una obligación de crédito que una institución de préstamo ya no tiene esperanza de recuperar y que pasa a pérdidas (Bernilla y Mechan, 2019).

Gestión

Es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario (Cuatrecasas y González, 2017).

Gestión de calidad

Se basa en la adecuada organización y correcta gestión de recursos tanto humanos como materiales que la integran (Cuatrecasas y González, 2017).

Morosidad

Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora de un pago de una deuda exigible. Ratios financieras: las ratios financieras también llamados razones financieras o indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación por división entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella (Bernilla y Mechan, 2019).

Moroso

Cliente que no ha cumplido pagar una deuda vencida de acuerdo al cronograma de pago (Bernilla y Mechan, 2019).

III. Metodología

3.1. El tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se planteó el problema de la investigación definido y concreto sobre un fenómeno. Con ello, la investigación se refirió a un “mundo real”, eliminando la influencia de las confusiones de muchas variables y permitió una mayor credibilidad en la medición de causa-efecto. Los resultados de la investigación fueron relativamente independientes del investigador, siendo útiles para estudiar un amplio número de personas (Hernández et al., 2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque se describieron las características más importantes de la variable, la línea de investigación y la realidad como se presenta. El objetivo fue conocer los conceptos más importantes de los fenómenos que interesan, la investigación estuvo orientada a responder interrogantes, a observar el dominio de conceptos básicos y la observación directa para conocer los aspectos más importantes de los fenómenos (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación será, no experimental-transversal.

El diseño fue no experimental, porque se analizaron y estudiaron de acuerdo con la realidad, sin sufrir cambios ni modificaciones. Debido a que no existió manipulación en las variables independientes, tampoco existió un control directo ya que los hechos reales fueron suscitados en un periodo de tiempo pasado. Los encuestados, antes de la investigación ya pertenecían al rubro agencias de cobro, es

decir, no hubo influencia en su preselección, lo que mantuvo un contexto natural en la investigación (Hernández et al., 2014).

La investigación fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Los resultados obtenidos son válidos para el tiempo y lugar donde se efectuó el estudio, que proyectándolo a futuro serviría como base o diagnóstico del grupo de estudio (Hernández et al., 2014).

3.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 31 representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro agencias de cobro 2019 (Ver anexo B), según el reporte de la oficina de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Huaraz, 2019.

Muestra

En esta investigación, como muestra, se consideró a toda la población, por ser pequeña. De acuerdo con Hernández et al., (2014), tratándose de una muestra censal, porque se incluyeron a todos los representantes de las agencias de cobro.

3.4. Definición y operacionalización de variable e indicadores.

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión			
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Indicadores	
Gestión de calidad	Deming citado por (Hernández y Pulido, 2015) señala que el sistema de gestión de calidad responde a los 4 procesos: Planificar, hacer, verificar y actuar.	Planificar	Se establece los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados.	Plan operativo	Nominal
		Hacer	Es la implementación de los procesos de la organización.	Trabajo en equipo	
		Verificar	Se realiza el seguimiento, medición de los procesos e informan los resultados.	Seguimiento	
		Actuar	La toma de decisiones, mediante acciones, para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.	Retroalimentación	
Selección de personal	Chiavenato (2014) La selección de personal, es la escogencia del hombre adecuado para el cargo, siguiendo el siguiente proceso: Planificación, selección, reclutamiento y control.	Planificación	Proceso para analizar las características o el perfil del puesto de trabajo.	Definir el perfil del empleado y el número de empleados requeridos	Nominal
		Reclutamiento	Proceso para encontrar empleados potenciales, que cumplan los requisitos del puesto.	Difusión de plazas, el curriculum y la preselección.	
		Selección	Proceso para entrevistar a aquellos candidatos que hayan superado las distintas pruebas.	Base de datos de RR. HH, uso de técnicas e instrumentos, elección del candidato y el plazo de contrato, con los beneficios establecidos.	
		Control	Proceso donde el nuevo integrante se adapta a la organización. Finalmente se realiza un seguimiento.	Evaluación del desempeño.	

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

En el trabajo de investigación, para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, porque permitió conocer sobre el comportamiento de un fenómeno, como se manifiesta y por qué se relacionaron dos variables. Se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario estructurado por 25 preguntas en escala nominal (Ver anexo C), dirigido a los representantes de las agencias de cobro del distrito de Huaraz, porque permitió medir las principales dimensiones de la investigación (Hernández et al., 2014).

3.6. Plan de análisis

El plan de análisis de la información obtenida por la encuesta, se dio bajo el siguiente procedimiento. Después de haber compilado los datos correspondientes de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, estos fueron ingresados a una base de datos en Excel. Posteriormente se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 25 con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación. Consiguiendo el procedimiento establecido para la evaluación de los resultados, se elaboraron las tablas de frecuencias absoluta y relativa extraídas del programa estadístico SPSS Versión 25. Para su posterior presentación, fueron trasladadas al programa Word. Finalmente, se elaboró el análisis de resultados, las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

Para validar la fiabilidad de la investigación se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach (Ver anexo E), sometiendo a una prueba piloto, al cuestionario correspondiente a todas las variables de estudio: selección de personal.

3.7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>General</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019?</p>	<p>General</p> <p>Incorporar las mejoras de los factores relevante en la selección de personal para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los factores relevantes en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. 2. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. 3. Proponer un plan de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. 4. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. 5. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. 	<p>La selección de personal</p>	<p>Población:</p> <p>N:</p> <p>Conformada por 31 directivos de las agencias de cobro en la provincia de Huaraz.</p> <p>Muestra</p> <p>n: La población muestral estará conformada por 31 directivos de las agencias de cobro en la provincia de Huaraz.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>no experimental–transversal</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

3.8. Principios éticos

La investigación, estuvo basada en el “*El código de ética para la investigación*”, de la ULADECH (2020), aprobada por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica, de fecha 29 de octubre del 2020. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel internacional: el Código de Nuremberg, la Declaración de Helsinki, y la Declaración Universal sobre Bioética y derechos humanos de la UNESCO, entre los considerados:

Principio de protección a las personas, en esta investigación se desarrolló el protocolo de consentimiento informado a los representantes de las agencias de cobro de la provincia de Huaraz (Ver anexo D), el cual fue aceptado por todas las personas que conforman la muestra del estudio. A través del consentimiento informado se informó de manera clara el propósito de la investigación que fue analizar la relación entre el proceso de selección de personal y la gestión de calidad, del mismo modo se les informó que se podrían retirar en cualquier momento de la investigación y abstenerse a contestar una pregunta del cuestionario sin perjuicio alguno, así mismo se le mencionó que los datos recolectados se quedarán disponibles para futuras investigaciones. No se tuvo participantes menores de edad, por ello no fue necesario realizar el protocolo de consentimiento informado para los tutores.

Principio de beneficencia y no maleficencia, por haber sido una investigación de nivel descriptivo, no se involucraron daños en la ejecución del procedimiento metodológico, el beneficio primordial de los representantes de las agencias de cobro, son los resultados de la investigación.

El principio de justicia, porque los resultados de la investigación se encontrarán en el portal de repositorios de la universidad, a disposición de las personas involucradas en el proceso y a todo interesado en la investigación.

El principio de integridad científica, en esta investigación se garantizó la seguridad de los encuestados, manteniendo resguardada la información brindada, ante cualquier efecto adverso y se realizó el recojo de información bajo el parámetro del respeto mutuo. Se trabajó de forma integrada con los objetivos planteados, demostrando rectitud y seriedad, extendiéndolo a un futuro del ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, porque se solicitó expresamente el consentimiento del participante y al aplicar la encuesta a la población de estudio se realizó de manera anónima, lo que garantizó la confidencialidad de sus respuestas y efectuó la veracidad o su libre expresión.

El principio de cuidado al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad, porque al pertenecer a una universidad líder en el cuidado del medio ambiente, durante todo el proceso de la investigación se presentó los avances e informe final de manera digital haciendo uso nuestra plataforma institucional, contribuyendo de este modo en el cuidado al medio ambiente.

IV. Resultados

4.1. Resultados

Tabla 1

Características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Edad		
18 a 30 años	7	22,6
31 a 50 años	14	45,1
51 años a mas	10	32,3
Total	31	100,0
Género		
Masculino	18	58,1
Femenino	13	41,9
Total	31	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	3	9,7
Educación Básica	5	16,1
Superior no Universitario	9	29,0
Superior Universitaria	14	45,2
Total	31	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	15	48,4
Administrador	14	45,2
Supervisor	2	6,5
Total	31	100,0
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	4	12,9
4 a 6 años	18	58,1
7 a más años	9	29,0
Total	31	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las agencias cobro de la provincia de Huaraz (2019).

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Permanencia en el Rubro		
0 a 3 años	2	6,5
4 a 6 años	18	58,1
7 a más años	11	35,5
Total	31	100,0
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	24	77,4
6 a 10 trabajadores	7	22,6
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	31	100,0
Nivel de ingreso mensual		
Desde 1 hasta s/. 52,500.00	31	100,0
s/.52,500.00 - s/. 595,000,00	0	0,0
Más de s/. 595,000,00	0	0,0
Total	31	100,0
Constitución de la MYPE		
Persona natural	9	29,0
E.I.R.L.	6	19,4
S.R.L.	6	19,4
S.A.	2	6,4
S.A.C.	8	25,8
S. EN C.	0	0,0
Total	31	100,0
Objeto de Creación		
Generar ganancias	25	87,1
Subsistencia	6	12,9
Total	31	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las agencias cobro de la provincia de Huaraz (2019).

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
El plan operativo, contiene:		
Misión, Visión, Cultura Org.	1	3,2
Metas y Tiempo para desarrollarla	16	51,6
Estrategias e Indicadores	0	0,0
Todas	4	12,9
Solo la alternativa 1 y 2	6	19,4
Ninguna	4	12,9
Total	31	100,0
Como implanta los procesos de la organización		
Trabajo en equipo	25	80,6
Designa tareas	6	19,4
Trabaja solo	0	0,0
Total	31	100,0
Acciones para evaluar avances		
Evaluar e informar resultados	14	5,2
Bonos o descuentos al colaborador	13	41,9
No evalúa los avances	4	1,9
Total	31	100,0
Si no logra sus metas, Usted		
Planifica nuevamente la actividad	12	8,7
Aplica nuevas estrategias	19	61,3
Le sirve como Antecedente	0	0,0
No es relevante	0	0,0
Total	31	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las agencias cobro de la provincia de Huaraz (2019).

Tabla 4

Características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro de la provincia de Huaraz, 2019

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Perfil del empleado		
Si está definido	22	71,0
No está definido	6	19,3
Se redacta en el momento	3	9,7
Total	31	100,0
Número de empleados requeridos		
0 – 3 empleados	11	35,5
4 – 6 empleados	15	48,4
7 a más empleados	5	16,1
Total	31	100,0
Medio para reclutar personal		
Base de datos de universidades	12	38,7
Base de datos de tu empresa	7	22,6
Ferías de empleo	7	22,6
Agencias reclutamiento externo	5	16,1
Total	31	100,0
Medios para difundir plazas		
Televisión	2	6,5
Radios	4	12,9
Redes sociales	20	64,5
Otros	5	16,1
Total	31	100,0
Herramienta de preselección		
Video presentación	8	25,8
Formulario virtual	1	3,2
Curriculum vitae	22	71,0
Total	31	100,0
Criterios a tomar en cuenta		
Experiencia laboral	20	64,5
Estudios superiores	3	9,7
Título profesional	3	9,7
Por recomendaciones	5	16,1
Total	31	100,0

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Tipos de pruebas		
Entrevista personal	20	64,5
Pruebas de conocimiento	3	9,7
Pruebas psicológicas	1	3,2
Ninguna	0	0,0
Todas	7	22,6
Total	31	100,0
Encargado de la selección		
Dueño	17	54,8
Administrador	9	29,0
Supervisor	2	6,5
Otros	3	9,7
Total	31	100,0
Beneficios al personal		
Plazo de contrato	0	0,0
Remuneración, CTS, Seguro y vacaciones	10	32,3
Asignación Familiar	0	0,0
Capacitaciones	4	12,9
Todas	12	38,7
a y b	5	16,1
Total	31	100,0
Frecuencia de evaluación		
Cada 6 meses	9	29,0
Anualmente	21	67,7
No evaluó el desempeño	1	3,2
Total	31	100,0
Personal idóneo		
Si lo considera	31	100,0
No lo considera	0	0,0
Total	31	100,0

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes de las agencias cobro de la provincia de Huaraz (2019).

4.2. Análisis de los resultados

Con respecto a la edad de los representantes el 45,1% tienen de 31 a 50 años (Tabla 1). Contrastando con Tolentino (2017), quien manifiesta que un 56,0% tienen de 26 a 35 años. Esto muestra que las empresas están representadas por personas medianamente adultos presumiendo que se encuentran en la capacidad de tomar decisiones acertadas, ya que el rubro de agencias de cobro requiere un cierto conocimiento y experiencia debido a que interactúan con los clientes para llegar a un acuerdo de pago.

Con respecto al género de los representantes, el 58,1% son de género masculino (Tabla 1), que coincide con los resultados encontrados por Tolentino (2017), con afirmación en un 70,0%. El género masculino es predominante en el rubro de agencias de cobro, desenvolviéndose en el trabajo de manera adecuada bajo presión. Como también se aprecia un alto porcentaje de paridad de género en las empresas que dan la oportunidad a las mujeres de cumplir las mismas funciones.

Con respecto al grado de instrucción, el 45,2% tiene estudios superiores universitarios (Tabla 1). Esto muestra que las empresas del rubro agencias de cobro, están dirigidas por personas con información más específica sobre el rubro, ya que, al trabajar con carteras morosas, tienen que tener conocimiento acerca de las leyes que la rigen y es un grado de instrucción que les permite lograr ejercer con mayor eficacia las actividades de la empresa.

Con respecto al representante de la empresa, el 48,4% afirmó que son los dueños (Tabla 1). Su dirección y manejo, muestra la iniciativa de estar presente en su negocio todos los días para el alcance de sus metas, con la finalidad de mantenerla estable en el

mercado, plasmar la visión objetivo para la toma de decisiones y estrategias de mejora, encaminando a la empresa hacia la obtención de los máximos beneficios.

Con respecto a cuántos años desempeñan el cargo, el 58,1% están a cargo de la organización de 3 a 6 años (Tabla 1). Esto muestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro cumplen su finalidad de manera satisfactoria a través de los años guiados por una buena dirección de los altos cargos, siendo el motivo del mantenimiento de sus puestos para seguir incrementando beneficios a la empresa.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señala en mayo del 2018, por ejemplo, que un beneficio de este, fue el aumento en un 3.78% para las actividades de servicios de apoyo incrementado por el décimo tercer mes consecutivo en empresas del rubro de agencias de cobro.

Con respecto a tiempo de permanencia en el rubro el 58,1% es de 3 a 6 años (Tabla 2). Esto muestra una evidente evolución en la empresa, haciendo que los negocios sean rentables debido a los servicios que ofrecen, ya que el trato a través de los años es retroalimentativo, mejorando a través de la experiencia, teniendo en cuenta que el rubro de agencias de cobro es de agrado de todas las empresas que necesiten del servicio.

De las empresas evaluadas, el 77,4% tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Se infiere que el rubro de agencias de cobro contrata a su personal según el tamaño de la empresa y demanda del servicio, ya que trabaja tanto con gestores de call center y gestores de campo a los cuales se les designa una cantidad de clientes, los mismos que gestionara durante un periodo determinado.

Con respecto al ingreso mensual, el 100,0% afirmó que es menor o igual a s/. 52,500.00 (Tabla 2). Se deduce por el nivel de ingreso que la mayoría de empresas del rubro agencias de cobro son micro empresas, fundamentado en la Ley de Formalización Laboral N° 30056, promulgada el 02 de Julio del 2013, quien las clasifica por sus entradas no excedente a los 150 UIT.

Los resultados de la encuesta sobre el objetivo de creación de la empresa muestran que un 80,6% de los representantes coincidieron que fue para generar ganancias (Tabla 2). Esto muestra que la categoría de empresa está instituida con objetivos económicos, ya que en su mayoría está representada por los dueños de la organización quienes mantienen un objetivo inversionista ya que esperan obtener rendimientos monetarios periódicos a cambio de su capital.

Con respecto al contenido de su plan operativo, el 51,6% afirmó que contiene metas cronogramadas para su desarrollo (Tabla 3). Tal estructura, orienta los subobjetivos, metas y acciones que realiza la entidad en un corto plazo, de manera que pueden ser mejor medidos y entendidos por los integrantes de la entidad. Según Deming citado por Hernández y Pulido, este paso promueve el desarrollo de resultados dentro del marco de las políticas de la organización, en función de metas y objetivos trasados con procesos óptimos para la satisfacción de las expectativas de los clientes. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor, porque en su mayoría el 51,6% de los representantes de este rubro, orientan sus metas a los objetivos trasados. Por ello, todos los integrantes, dentro y fuera de la organización, deben crear valor y saber cuál es su rol en ese proceso, ampliando los límites de análisis.

Con respecto a la manera que implantan los procesos de la organización, el 80,6% lo realiza mediante un trabajo en equipo (Tabla 3). Esto muestra que las empresas brindan un servicio de cobranza, de manera efectiva y eficaz, demostrando su profesionalismo. Como afirma Carro y Gonzales, la participación de los empleados en la toma de decisiones es uno de los aspectos más importantes de la gestión de calidad, porque elimina las barreras entre departamentos, modifica la cultura organizacional, fomenta el desarrollo individual por medio de la capacitación, como también, instituye premios e incentivos estimulando el trabajo en equipo. Los resultados obtenidos coinciden de manera parcial con lo propuesto, ya que el 80,6% de los representantes de este rubro realizan trabajo en equipo, pero no brindan premios e incentivos que estimulen la colaboración entre el personal. Estimular a un trabajador con algún premio, incentivo o reconocimiento, fomentará la necesidad de superación y gratitud con la empresa.

Las acciones de evaluación de los progresos en las empresas encuestadas, son realizadas en un 45,2% del total muestreado, evaluando e informando los resultados a su personal de área (Tabla 3). Es decir que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de agencias de cobro evalúan los avances de la gestión de sus colaboradores y se los informa para que ellos puedan mejorar continuamente sus indicadores. Como dice Deming, citado por Hernández y Pulido, se tiene que realizar el seguimiento y medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para la utilidad. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor, puesto que, en su mayoría relativa, el 45,2% de los representantes de este rubro realizan una evaluación e informan los resultados. Realizar un seguimiento

a los indicadores tomando en cuenta los objetivos y las políticas de la empresa, permitirá implantar estrategias adecuadas que les acceda un desarrollo sostenible.

Con respecto a las acciones frente a no lograr las metas propuestas, el 61,3% aplica nuevas estrategias (Tabla 3). Esto muestra que la mayoría de las empresas del rubro actividades de agencias de cobro al evaluar sus avances no alcanzados, utilizan conducción variada a la inicial, para coordinar esfuerzos frente a un escenario específico, tal que les brindan mejores resultados en la toma de decisiones y mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Como menciona Deming, citado por Hernández y Pulido, si se debe modificar el modelo, ello remite nuevamente a la etapa de planificación. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor en su mayoría, siendo el 61,3% de los representantes de este rubro el que aplica nuevas estrategias al identificar el problema por el cual no puede lograr sus metas.

Con respecto al perfil del postulante por contratar, el 71,0% cuenta con los requisitos establecidos para cada puesto vacante (Tabla 4), coincidiendo con los resultados encontrados por Cobeñas (2018), utilizándolo en un 91,7% al contratar; así mismo, coincide con los resultados de Arias (2018) en un 87,50% en una empresa y con Atoche (2019) en un 60,00%. Es así, que la mayoría de las MYPES cuentan con un perfil definido para su personal. Teniendo en cuenta el concepto de Ruano, la selección debe darse como un proceso de comparación, donde el perfil de candidatos es (y) y los requisitos del cargo (x). X tiene que ser igual a Y, resultando de esa forma, un candidato adecuado para ocupar el cargo que formará parte de una posición y dirección moldeada por la empresa. Los resultados obtenidos coinciden parcialmente con lo propuesto por el

autor, puesto que en su mayoría el 71,0% de los representantes cuentan con un perfil definido para el cargo a postular. Reflejado en las agencias de cobro en el Perú y nuestra evaluación, el rubro posee el índice más alto de rotación de personal, debido a que la planificación para la selección del empleado no se está dando de manera apropiada; por ello, existe aún un porcentaje que no cuenta con un perfil que encaje con el puesto.

Con respecto a conocer cuántos empleados requiere su empresa, el 48,4% requieren de 3 a 6 trabajadores (Tabla 4), así mismo contrasta con los resultados encontrados por Gonzales (2018), quien muestra que el 50,00% de las empresas requieren de 1 a 5 empleados. Se requiere, a resultado, de 3 a 6 trabajadores para el funcionamiento de organización. Según Chiavenato, los recursos humanos requeridos a futuro para un puesto de trabajo, se anticipan desde el proceso de planificación de personal según el talento necesario para alcanzar las metas organizacionales. Los resultados obtenidos con lo propuesto por el autor, el 48,4% necesita de 3 a 6 trabajadores. Es importante que las empresas analicen diversos factores al momento de calcular el número de empleados para su organización, porque contratar mayor o menor personal del requerido podría afectar su productividad e incrementar los gastos de manera innecesaria, afectando así, su utilidad. En las agencias de cobranza, se trabaja con carteras de deuda adquiridas por otras empresas, por ello, se debe conocer la cantidad de gestiones que puede realizar en un periodo de recupero, que normalmente es de 28 días calendario, y la cantidad de gestiones diarias, respetando la disposición del derecho laboral.

Con respecto al medio por el cual recluta a su personal, el 38,7% utiliza las bases de datos de universidades (Tabla 4) Se consideran como las fuentes más fiables y con una excelente forma de contratar personal mejor capacitado, según las mallas establecidas por especialidad. Una ventaja de utilizar la base de universidades, además, es crear convenios que les permita recibir alumnos que realicen sus prácticas preprofesionales, moldearlos y encaminándolos a los objetivos de la empresa, a pesar de carecer de perfiles con experiencia, pero que ya puede poner en práctica los conocimientos estudiados de forma general. Como menciona Chiavenato, el objetivo inmediato es reunir a futuros integrantes de la organización, mediante una convocatoria masiva por universidades, cuidadosamente planificada por sus planes académicos. Los resultados obtenidos, coinciden con lo propuesto por el autor en un 38.7% de los representantes de este rubro que atraen candidatos por medio de la base de datos de universidades. Es importante que el personal de recursos humanos tal listado y la documentación bien organizada para ayudar a la empresa a cubrir futuras vacantes.

Con respecto a los medios que utilizan para difundir sus plazas vacantes: El 64,5% utiliza las redes sociales (Tabla 4). Esto muestra que, mediante estos medios, las organizaciones reclutan con más facilidad a su personal. Según Chiavenato, la planificación promueve que las empresas convoquen un número grande de postulantes a un puesto mediante el área de recursos humanos, para la consecución de los objetivos de la empresa; mediante mecanismos rápidos de difusión. Sus resultados obtenidos coinciden con lo propuesto, porque el 64,5% utilizan las redes sociales, conocido también en su término inglés como *social media*, que se ha convertido en el medio recurrente, ya

que su uso se da a través de los smartphones; medio tecnológico más utilizado del público requerido para el puesto; por su rapidez de conexión y una evidente movilidad de información mediante el uso de datos móviles o conexión a una red wifi.

El currículum vitae es la herramienta más utilizada para la preselección, demostrado en la investigación en un 71,0% de los encuestados (Tabla 4), coincide con los resultados encontrados por Quispe (2018) quien manifiesta que el 62,50% de los encuestados utiliza curriculum vitae. Las Mypes manejan esta herramienta para la obtención de un mejor índice de fiabilidad y validez desde años atrás. Sin embargo, al ser incluida en todos los procesos de selección sectorial, la convierten en una herramienta ya no confiable, debido a la manipulación por parte de los postulantes como la falsificación de documentos de los requisitos requeridos, retrasando la elección del personal idóneo. Según Alonso, Moscoso y Cuadrado, las empresas deben emplear herramientas que contribuyan al incremento de la utilidad económica de sus procesos de selección de talento humano. Los resultados obtenidos contrastan con lo propuesto por el autor en un 71,0% de los representantes de este rubro y utiliza una herramienta no tan confiable. Por ello, ante estas dificultades, aparecen nuevas herramientas como son la video presentación y los formularios virtuales que deben ser incluidas para tener una interacción más directa con el postulante y validar las habilidades con los papeles presentados.

Con respecto a los criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar su personal: El 64,5% concedió que es la experiencia laboral (Tabla 4), coincide por los encuestados por Cobeñas (2018) en un 91,7%, de la misma manera, coincide con

Quiñones y Uribe (2013) en un 36,00%, con Atoche (2019) en un 65% y en un 83,4% en el estudio de Gonzales (2018). Esto muestra que la experiencia laboral es un requisito indispensable para este rubro, ya que contiene la descripción de aptitudes y conocimientos que ha adquirido un individuo en un periodo de tiempo. Según Massaro, los requisitos para la selección de los candidatos son primordiales, ya que son la base de comparación con los perfiles de los postulantes. Los resultados obtenidos coinciden con lo propuesto por el autor, porque en su mayoría el 64,5% de los representantes de este rubro evalúan la experiencia laboral. Además, es de vital importancia, ya que refleja su preparación académica en un mejor desempeño laboral medido por los años que una persona dedicó a una actividad específica, garantizando la eficiencia de las tareas que vaya a realizar el profesional en la empresa.

Con respecto a las pruebas que aplica para seleccionar a su colaborador: El 64,5% utilizan la entrevista personal (Tabla 4), al igual que en la evaluación de Arias (2018) manifestado en un 87,50% de los encuestados; en un 100% afirmado por Cobeñas (2018) y coincidiendo en un 50% en el trabajo de Gonzales (2018). Esto muestra que las MYPES manejan las entrevistas personales en un alto porcentaje, si bien es una herramienta fiable, existen nuevas herramientas. Según Alonso, Moscoso y Cuadrado; para la gestión de los recursos humanos, se debe emplear herramientas fiables, válidas y que contribuyan con la utilidad económica. Los resultados obtenidos coinciden parcialmente con lo propuesto por el autor en su mayoría; es decir, el 64,5% de este rubro, seleccionan su personal, utilizando una herramienta confiable. Realizar la entrevista estructurada permitirá a la empresa encontrar a la persona idónea, pero también es indispensable que

conozca los nuevos instrumentos con propiedades psicométricas; es el caso de los test de habilidades cognitivas, las medidas de personalidad, las simulaciones y las pruebas profesionales.

Con respecto a quien es el encargado de la selección del personal idóneo: El 54,8% dicen que es el dueño de la organización (Tabla 4), así mismo coinciden con los resultados encontrados por Cobeñas (2018) afirmado por el 41,7% de encuestados y por Atoche (2019) con el 100%. En las empresas evaluadas, el encargado de seleccionar al personal idóneo es el dueño de la organización, ya que se encuentran dirigidas por ellos, con la finalidad de lograr sus metas y objetivos; además, mantenerla estable en el mercado y encaminarla a maximizar los beneficios.

Con respecto a los beneficios que brinda a su personal, el 38,7% brindan los siguientes beneficios: remuneración, CTS, seguro, vacaciones y capacitaciones (Tabla 4), así mismo coinciden con los resultados encontrados por Arias (2018) quien manifiesta que un 75,00% de los encuestados brinda a su personal los beneficios de acuerdo a ley. Esto muestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas que están constituidas legalmente, cumplen con todos los beneficios que tiene que tener el personal para que trabaje motivado e identificado con la organización.

Con respecto a la frecuencia con la que evalúan al personal, el 67,7% coincidió que realizan una evaluación anualmente (Tabla 4), concuerda con Atoche (2019) en un 86,70% y del mismo modo, con Arias (2018) en un 87,5%. Esto muestra que la evaluación en las MYPES es sustancial, ya que ello permitirá utilizar adecuadamente sus estrategias. La evaluación al personal está ligada al área de recursos humanos buscando

cumplir los objetivos y ayudando a efectuar con eficacia, sus actividades y responsabilidades dentro de la organización. Considerando así que las agencias de cobranzas deberían realizar la evaluación de su personal de acuerdo al periodo de recuperación de las carteras de deuda con las que cuenta, porque su prioridad es lograr que las cuentas por cobrar se cancelen en el menor tiempo posible y no se conviertan en cuentas incobrables.

Con respecto a que, si consideran importante elegir al personal idóneo, el 100,00% coincidieron que si es trascendental (Tabla 4), así mismo, coinciden con los resultados encontrados por Cobeñas (2018) ,quien lo vuelve a afirmar en un 100,0% y de la misma manera con Atoche (2019) en un 70,00%. Esto demuestra que las empresas al contratar, debe constatarse de las características funcionales para el puesto, para lo cual deben presentar formatos que serán aplicados al proceso de reclutamiento y selección de personal A ello, se le recomienda realizar un test de personalidad denominado EBITT, instrumento aplicado en Estados Unidos, que muestra para que esta apto el aspirante al puesto de trabajo. Debido a que las entidades financieras en la actualidad son altamente competitivas, estas necesitan un servicio diferenciado, disminuyendo costos operativos y tiempos perdidos por mala selección de personal (Ruiz y Beltrán, 2017).

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La mayoría del rubro de agencias de cobro señala a la selección de personal, calificada como un factor relevante de la gestión de calidad, como ineficaz, por su aplicación inadecuada del proceso, precaria y carente de adaptación a sus nuevas herramientas. Se concluye que, utilizando una manera más útil, como es la buena planificación y aplicación de nuevos instrumentos se incline al aporte de mejores resultados.

El rango de edades de la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobro, se encontraron entre los 31 a 50 años, de género masculino, con estudios superior universitario y el tiempo que laboraban en el cargo es de 3 a 6 años en el área gerencial. Es expresado, debido a que las agencias de cobro tenían como representantes a varones con exigencia a trabajo bajo presión, conocimiento sobre las leyes que rigen el proceso y que cuenten con habilidades de interacción con los clientes renuentes, para que cada responsable de la empresa involucrada las conozca y se pueda definir el perfil del personal a contratar.

La mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobro, tenían como permanecía en el cargo de 3 a 6 años, contaban con 1 a 5 trabajadores, el nivel de ingreso era menor o igual a 52,500.00 soles y como personas naturales en tipo de constitución. Estas características se daban; debido a que el mayor porcentaje de empresas contaban con una corta permanencia en el rubro para realizar un buen estudio de mercado,

o debido a que el personal no realizaba una labor eficaz, por no haber sido seleccionado de manera adecuada. Comparando el manejo de estas empresas frente a un negocio, de acuerdo a los resultados, las empresas no podían lograr el desarrollo esperado, a pesar del porcentaje creciente y constante de la demanda de los servicios que brindaban.

La principal característica de la gestión de calidad de la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro de agencias de cobro es que tenía un plan operativo que contaba con metas y el tiempo para ser desarrolladas e implantaban los procesos de la investigación mediante el trabajo en equipo, con participación de sus empleados. Del mismo modo, evaluaban e informaban los avances obtenidos, aplicando nuevas estrategias al no lograr sus objetivos. Se infiere que las empresas poseen conocimientos básicos de gestión de calidad, pero se deja de lado el análisis situacional de la organización, importante para poder establecer metas, aprovechar las oportunidades y anteponerse a las dificultades. Los resultados que se obtuvieron, se encontraban dirigidos a los representantes, para que el enfoque de mejora del desarrollo del proceso conlleve a una gestión de calidad de manera adecuada y direccionada al logro de sus metas.

La encuesta realizada en esta investigación reveló que las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobro, tomaban en cuenta para su selección de personal idóneo anualizado, lo siguiente: el perfil del empleado previamente definido por la empresa, las bases de datos de universidades para reclutar el personal, la difusión de plazas por medio de las redes sociales, la preselección a través del curriculum vitae como herramienta, el criterio por experiencia laboral y la entrevista personal desarrollada por los dueños de la empresa. En cuanto a los beneficios para el contratado, se otorga la

remuneración, CTS, seguro y vacaciones. Todo esto ocurre porque los representantes aplican de forma empírica el proceso de selección de un personal, debido a que la planificación no se estaba dando de manera apropiada, y por ello, existía aún un porcentaje que no contaba con un perfil que encaje con el puesto. Utilizaban el curriculum vitae como herramienta de preselección, a pesar de la existencia de otras herramientas con mejor interacción con el postulante, y que hubiese disminuido los gastos de entrevista con personal que no se moldeaban al perfil. Los resultados sobre el proceso de selección del personal, se encontraban dirigidos para que los representantes del rubro tomen medidas correctivas sobre la precariedad encontrada.

Finalmente, en las empresas estudiadas se encontraron algunas deficiencias en la selección de personal para la gestión de calidad, viendo por conveniente, proponer la elaboración de un plan de mejora que permitiera obtener un diagnóstico general de su empresa y realizarse los cambios pertinentes en busca de una mejora continua, que permitiese las ventajas competitivas diferenciadas de otras que no la cumplieren.

5.2. Recomendaciones

Los representantes de las Mypes del rubro de agencias de cobro tienen que aplicar las nuevas herramientas y una adecuada ejecución de los procesos, que les permitirá gestionar su calidad al articularse con la selección de personal.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de cobro, deberían obtener la experiencia y formación académica a través del tiempo, dentro o fuera de la empresa. También, deberían poseer la capacidad de liderazgo, con habilidades adecuadas de interacción con el personal, para que se sientan satisfechos e integrados a los objetivos y en efecto, llegar al desarrollo empresarial esperado. Además, el enfoque empresarial debería considerar al personal parte sustancial para el logro de objetivos, por lo tanto, se sugiere realizar una buena selección y monitoreo y adquirir permanencias mayores de 3 a 6 años en el rubro, sin rotaciones consecuentes.

Para gestionar con calidad, la caracterización de una empresa deberá manifestarse como un diagnóstico específico basado en la perspectiva financiera, la visión del cliente, los procesos internos, la innovación y el desarrollo empresarial que generará planes estratégicos y operativos funcionales a corto y largo plazo. De esa forma, se llegará satisfactoriamente al alcance de las metas propuestas por la empresa en los tiempos establecidos, reduciendo conflictos y adaptando constantes mejoras sobre las observaciones de los objetivos evaluados.

Será importante tomar en cuenta todos los procesos de selección. En la etapa de planificación deberían realizar los planes de como conllevar la selección, contando de antemano con un perfil detallado de los puestos postulantes, así como, el número de

empleados requeridos por la organización. Mientras que, en la etapa de reclutamiento, se recomienda utilizar como herramientas de preselección a los aportantes de contribución e incremento de la utilidad económica (Alonso, Moscoso y Cuadrado, 2015), como la video presentación y los formularios virtuales, para una interacción más directa con el postulante y validar las habilidades con los papeles presentados (Andina, 2019). En la etapa de selección, se encargará utilizar una entrevista estructurada, insistiendo en la mejora de comunicación interrelacionada, entre el ámbito de la investigación y la práctica profesional para la gestión de los recursos humanos. En cuanto a la etapa de control, deberían realizar la evaluación de su personal de acuerdo al periodo de recuperación de las carteras de deuda con las que cuenta (cada 28 días), por ser de prioridad el logro de su cancelación en el menor tiempo posible y no se conviertan en cuentas incobrables.

Finalmente, se recomienda a las MYPES del rubro agencias de cobro, que realicen un plan de mejora, elaborado por los miembros de la organización o un especialista en el tema, para un diagnostico más profundo de la organización, que les permita utilizar las estrategias más apropiadas para las deficiencias que puedan encontrar. Se puede utilizar como referencia el plan de mejora expuesto en el (Anexo A), y adecuarlo a la realidad de su organización.

Referencias bibliográficas

- Andina. (26 de Setiembre de 2019). Selección del personal: del curriculum vitae al big data. (F. Paz, Ed.) pág. 01. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-seleccion-personal-del-curriculum-vitae-al-big-data-767790.aspx>
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. México: International Journal of Good Conscience. Recuperado el 29 de Mayo de 2020, de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2018). INEI: sector servicios a empresas aumentó 3.81% . *Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-inei-sector-servicios-a-empresas-aumento-381-mayo-2018-718955.aspx>
- Agreda, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. *Boletín Informativo CEI*, 1(33). Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de <http://ojseditorialumariana.com/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/924>
- Alonso, P., Moscoso, S., & Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2). Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622015000200003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Arias, M. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo en Proceso de Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta Minorista de Productos Textiles (Boutiques) del Distrito de Huaraz, 2016*. Titulo como Licenciada de Administración, Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 09 de abril de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5243/GESTION_DE_CALIDAD_BOUTIQUES_ARIAS_QUIspe_MEYLIN_NERIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aspilcueta , J. (2015). *Mypes en el Perú*. Lima, Perú: Mype. Recuperado el 2014 de Abril de 30, de <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

Atoche, Y. (2019). *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito de Chimbote, 2016*. Título en Licenciado de Administración, Ancash, Chimbote. Recuperado el 09 de abril de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10343/MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_REPRESENTANTE_ATOCHE_FLORES_YINGLIS_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernilla, S., & Mechan, J. (2019). *Plan de estrategias para mejorar la gestión de créditos y cobranzas en la empresa soluciones netPerú ARS E.I.R.L. Jaen, 2017*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6159/Bernilla%20D%c3%adaz%20%26%20Mechan%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blasco , R. (2014). *Reclutamiento , selección de personal y las nueve tecnologías de la información y de la comunicación*. Madrid, España : Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/9112/1/TFG-E-40.pdf>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España : PEARSON Prentice Hall. Recuperado el 2018 de Abril de 16, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

- Campos, D., & Farfán, E. (2014). *Diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para la empresa crime Stop CÍA. LTDA. periodo 2013*. Cuenca-Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3750>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Recuperado el 19 de noviembre de 2019, de file:///C:/Users/HP/Downloads/09_administracion_calidad%20LIBRO%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD.pdf
- Castro, J. M., & Castro, A. M. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=cobranza++concepto&ots=p0gQOgrjSb&sig=qH5R1KgHHpxb-MA2Y2Fw1Zhc0D8#v=onepage&q=cobranza%20%20&f=false>
- Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del hospital Nacioal Luis Saenz PNP y*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1430/MAESTRO%20-%20Chacaltana%20Ayerve%2C%20Rosa%20Rosana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Agencia Peruana de Noticia "Andina"*, 2. Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Chavez, Y. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz*. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, Universidad

César Vallejo, Huaraz. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13220/chavez_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 13 de enero de 2019

Cobeñas, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 18 de Marzo de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8398/GESTION_DE_CALIDAD_COBENAS_PEREYRA_SUSSAN_ARLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación* (5ta edición ed.). Barcelona: PROFIT. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=k449DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=gestion+concepto&ots=Putpe_dz0w&sig=MCD2rtKgRj4qR_EbZ-IDslnq5M#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false

De León, E. (2014). *"Gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu"*. Salvador: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 09 de Abril de 2020, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Diario La República. (23 de Julio de 2016). Empresas. 43% de sobre costos sería por mala selección de personal. (Plataforma_glr, Ed.) *Emprendimiento*, pág. 01. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seria-por-mala-seleccion-de-personal/>

El Heraldo. (2018). SERNAC: Cobros indebidos y cobranzas extrajudiciales abusivas son los reclamos más frecuentes contra cajas de compensación. *EL Heraldo*.

Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <http://www.diarioelheraldo.cl/noticia/sernac-cobros-indebidos-y-cobranzas-extrajudiciales-abusivas-son-los-reclamos-mas-frecuentes-contracajas-de-compensacion>

García, D. (2016). *Nuevos escenarios locales. El cambio del modelo de gestión*. Buenos Aires, Argentina: FLACSO-CBC-UCC. Recuperado el 10 de Setiembre de 2018, de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=15099>

Gonzales, S. (2018). *Gestión de Calidad en la Selección de Personal de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Salones de Belleza y Spa del Jirón Manuel Ruiz, Distrito de Chimbote, 2016*. Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Chimbote. Recuperado el 09 de abril de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8130/GESTION_S_ELECCION_GONZALES_BOBADILLA_STEFFANY_THALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, S., & Pulido, A. (2015). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: The McGraw-Hill. Recuperado el 27 de abril de 2020, de https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). (McGraw-Hill, Ed.) México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 21 de Mayo de 2020, de http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). (McGraw-Hill, Ed.) México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 21 de Mayo de 2020, de http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf

La República. (29 de Julio de 2019). Indecopi: conoce cuáles son los métodos prohibidos de cobranza. Recuperado el 22 de Abril de 2020, de

<https://larepublica.pe/economia/2019/07/29/indecopi-conoce-cuales-son-los-metodos-prohibidos-de-cobranza/>

Lira, J. (2017). Indecopi: 45 de cada 100 reclamos son contra entidades financieras. *Gestion*. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-45-100-reclamos-son-entidades-financieras-134556>

Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio empresas de tecnología en Colombia*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_MassaroV.pdf

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2016). *Informe estadístico mensual*. Lima. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/iem/2016/IEM_236.pdf

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y cobranza* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Recuperado el 22 de Abril de 2020, de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Muños, E. (2017). Reclamo de servicio Movil. *Sernac*, 2. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://www.sernac.cl/porta1/604/w3-article-54977.html>

Noreña, D. (1 de Mayo de 2019). El futuro de las Mypes. (J. Lira, Ed.) *Diario Gestión*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (4ta ed., Vol. 83). Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodología+cualitativa&ots=RVOo6H78-

R&sig=jquhDsAwQKaUc0rDY7r5NMpTsk#v=onepage&q=metodología%20cualitativa&f=false

Pachamango, N. (2014). *La ley de la formalización laboral n° 30056: beneficios en los trabajadores de las mipes del sector calzado en el distrito Porvenir*. Tesis para optar título profesional de economista, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/657/pachamango_noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, M. (2014). Selección de personal por competencias en las empresas de servicios. *AGLALA*, 5(1). doi:10.22519/22157360.703

PROMPYME. (2016). *La situación de la Micro y pequeña Empresa en el Perú*. Lima, Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado el 2019 de Abril de 30, de file:///C:/Users/carsa/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf

Quiñones, A., & Uribe, G. (2013). *Factores de selección de personal y desempeño humano del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Marcos, Ancash, 2013*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, Ancash, Huaraz. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2077/T033_70117561_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quirós, F. (2015). *Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado el 09 de Abril de 2020, de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20TESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Analisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una~1.pdf?sequence=1>

- Ruano Gómez, J. (2014). *La selección de personal en las organizaciones: Externa Vs. Interna Nuevas Tendencias*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de <https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf>
- Salazar, K. (2016). servicio de atención. *Gestion*, 3. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://gestion.pe/noticias/atencion-al-cliente>
- Sedaño, E. M., & Aponte, E. R. (2016). *Nivel de dominio de conceptos básicos de niños y niñas de cinco años de las instituciones educativas del distrito de Huancayo*. Licenciada en Administración, Huancayo. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3438/Miranda%20Sedano%20%20Rondon%20Aponte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tibaud, X. V. (2013). *Las actitudes de los profesores y estudiantes, y la influencia de factores de aula en la transmisión de la naturaleza de la ciencia en la enseñanza secundaria*. Tesis doctoral, Barcelona. Recuperado el 10 de junio de 2019, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1325/XVT_TESIS.pdf
- Tolentino, O. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de evaluación del desempeño del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de cobranza) en el distrito de Huaraz, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración, Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ancash, Huaraz. Recuperado el 18 de marzo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4964>
- Torres, R., AyalaCruz, & Chavez, A. (Setiembre de 2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 319-324. Recuperado el 23 de Mayo de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091>
- ULADECH. (2020). *Código de ética para la investigación*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ancash, Chimbote. Recuperado el 01 de Enero de 2021, de

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003.pdf>

Velazquez, J. (2018). cobranza extrabancario. *ambito.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://www.ambito.com/el-10-la-cobranza-extrabancaria-ya-se-hace-debito-n4024841>

Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Huayaquil en el periodo 2011*. Tesis de grado para la obtención del Título de Ingeniería comercial, Huayaquil. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>

Anexos

Anexo A: Plan de mejora

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA COBRANZAS Y RECUPERACIONES PARÓN S.A.C.

Introducción

En la presente tesis hace referencia a las propuestas de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en la empresa Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C., misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Huaraz, con domicilio en la Jr. José de Sucre N° 879, el giro de dicha organización es de servicio.

Debido a que el proceso de planificación de un personal idóneo para un puesto de trabajo es la decisión más importante que toma una organización, ya que debido a este proceso los candidatos pasan a ser empleados, quienes contribuirán mediante sus funciones y actividades a obtener una ventaja competitiva dentro del mercado laboral. Por ello lo importante de realizar de forma estructurada el proceso de selección, de nada servirá si unos de estos pasos del proceso se realizan de forma ineficiente. Tener buenas tácticas para el proceso de selección de personal, reduce el tiempo del mismo, siendo una ventaja para el encargado del proceso y le permitirá evitar el retraso en las mismas.

Actualmente la empresa Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C., cuenta con un alto índice de rotación de personal, esto implica que contantemente se inicie un proceso de selección de personal, lo que indicaría que el encardo de Recursos Humanos, cuente

con estrategias adecuadas y las aplique en el mencionado proceso, ya que al contar con las estrategias indicadas y aplicarlas, lograra elegir al personal idóneo para el puesto vacante, obteniendo de esta manera a la persona que cumpla con las habilidades y expectativas que el puesto requiera y concluir con el proceso de manera eficiente.

Se realizo una entrevista con el encargado de recursos humanos, para indagar acerca del proceso de selección y las estrategias que actualmente viene adoptando, también se realizó una observación mediante una lista de cotejo, con lo cual se pretende conocer el cumplimiento del proceso, para poder llegar a las recomendaciones, también se realizó una investigación documental respecto al tema.

Para la elaboración de esta investigación se pudo observar la empresa en mención, ya que esta empresa permitió el poder acudir a la misma para fungir como auxiliar de recursos humanos por el tiempo de elaboración. Toda la información sobre rotación de personal fue proporcionada por la organización.

1. Datos generales

- **Razón social:** Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C.
- **RUC:** 20408030332
- **Tipo de empresa:** Sociedad Anónima Cerrada
- **Fecha de inicio de actividades:** 11 de diciembre del 2009
- **Actividad Comercial:** Otras actividades empresariales NCP (Agencias de cobranza)
- **Representante legal:** Sánchez Portalino

2. Misión

Nuestra misión en Cobranzas y Recuperaciones Parón es realizar gestiones de cobranza, con desarrollo y control de estrategias, políticas, procedimientos de administración del crédito, clientes, cuentas por cobrar y recuperación de cartera para los clientes de la provincia de Huaraz, para mantener el más alto nivel de eficiencia en la gestión de cobranza con el propósito de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

3. Visión

La visión de nuestra empresa Cobranzas y Recuperaciones Parón es tener proyección Departamental, lo cual será posible mediante el esfuerzo, dedicación y profesionalismo de nuestro equipo de trabajo, tomando en cuenta las tendencias de mercado, las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, seguimos renovando y actualizando en esta área para llegar a ser la mejor opción para el público en la gestión de cobranza, para las personas de la provincia de Huaraz.

4. Objetivos empresariales

Objetivo principal

Proponer estrategias para el proceso de selección de personal adecuándolas a la realidad de la organización, para reducir el tiempo en la que se emplea en la ejecución del proceso actualmente en la empresa denominada Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C.

Objetivos específicos

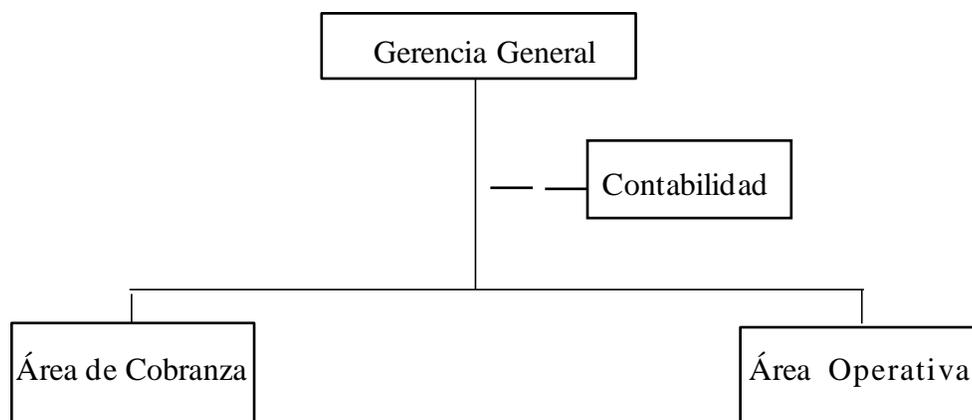
- Analizar el proceso de selección de personal dentro de la organización.
- Conocer las estrategias que emplea la organización.
- Elaborar y presentar estrategias para mejorar dicha empresa.

5. Servicios que brinda

Actividades de cobro de carteras vencidas adquiridas por terceras empresas.

6. Organigrama de la empresa

Organigrama de la Empresa “Cobranzas y Recuperaciones Parón”



Administrador.

Profesional en Administración de Empresas, economía, derecho y afines, con especialización en áreas de Ciencias Económicas y administrativas, encargado de controlar la contabilidad de la empresa, registros contables, Estados financieros, impuestos, procesos de producción, conocimientos en inventarios y procesos operativos, con conocimiento en legislación, liderando la gestión de RR.HH. siendo soporte y líder en las labores de carácter organizacional

Funciones:

- Apertura de libros contables y parametrización del sistema de contabilidad.
- Preparación de reportes financieros para la toma de decisiones.
- Controlar, verificar y depurara cuentas contables.
- Realizar cierre contable y estados financieros de manera periódica.
- Administrar los procesos de selección y contratación de nuevos funcionarios de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa.
- Dirigir el archivo de la empresa y la recepción de toda la documentación en general.
- Brindar soporte y atención a su personal a cargo, de acuerdo con sus necesidades.
- Elaborar, presentar y pagar la nómina de la compañía, como también realizar los pagos a proveedores y contratistas.
- Programar y actualizar la agenda del concejo directivo con las respectivas reuniones, documentos relacionados.
- Administrar el inventario de los recursos administrativos de la empresa, con el fin de tener un control sobre papelería y gastos en general.
- Generar nuevas propuestas para incrementar las gestiones.

Área de Cobranza.

Persona estudios de los últimos ciclos de administración o contabilidad, el cual debe tener habilidades de liderazgo, analizar métodos de ventas, elaborar la contabilidad diaria con capacidad de comunicación.

Funciones:

- Preparar la programación de gestiones, considerando el cumplimiento de las metas de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene.
- Estar pendiente del mantenimiento, organización y adecuación de las maquinas, e insumos.
- Elaborar y presentar reportes de porcentajes de avances, gestiones y contabilidad de forma periódica para presentar ante el gerente general.
- Realizar la Gestión y revisión de información de carteras.
- Elaborar reporte de ventas y apoyar al gerente general con la puesta en marcha de las nuevas ideas para incentivar las gestiones.

Área Operativa.

Estudiante de la carrera de administración o contabilidad, con experiencia en el sector de finanzas y cobranza coactiva, con conocimiento en matemáticas financieras, con habilidades, compromiso, responsabilidad, puntualidad, honestidad y trabajo bajo presión.

Funciones:

- Desarrollar de manera diligente las tareas y responsabilidades asignadas por el gerente general de la empresa.
- Manipular de manera adecuada las herramientas, equipos y útiles de oficina asignados.

- Actuar con responsabilidad laboral de acuerdo con los reglamentos y procedimientos
- internos de la empresa.
- Informar de manera oportuna al coordinador sobre cualquier inconsistencia o falla detectada en los procesos.

7. Diagnostico General

En el análisis interno encontramos a las fortalezas como también las debilidades que son internas de la empresa, por ello se puede actuar directamente sobre ellas. mientras que en el análisis externo a las oportunidades como también a las amenazas que son externas, en la cual solo podríamos tener injerencia modificando aspectos internos.

Análisis FODA de la empresa “Cobranzas y Recuperaciones Parón”

Análisis Interno	Fortalezas		Oportunidades		Análisis Externo
	F1	Experiencia del personal permanente.	O1	Crecimiento de la cartera de clientes.	
	F2	Apoyo de la gerencia.	O2	Mayor competitividad.	
	F3	Capacitación continua del personal.	O3	Demanda insatisfecha.	
	F4	Cuenta con un sistema de gestión de cobranza.	O4	Competencia no agresiva.	
	F5	Precios accesibles.	O5	Formar alianzas estratégicas.	
	Debilidades		Amenazas		
	D1	Rotación de personal.	A1	Inestabilidad económica.	
	D2	No existen políticas de crédito.	A2	Inestabilidad política.	
	D3	No existen política de gestión de cobranza.	A3	Falta de compromiso de los clientes.	
D4	No existe un manual para la gestión de cobranza.	A4	Corte del fluido eléctrico inopinado.		
D5	No contar con movilidad.	A5	Factor climático.		

8. Indicadores de una buena gestión

8.1. Posicionamiento frente a la competencia

En la empresa Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C., la competencia es cada vez más alta, porque en los últimos años las empresas del rubro se están incrementando.

Si bien nosotros estamos ofreciendo un servicio diferenciado, a su vez debemos tener en cuenta los alcances de nuestra competencia.

Consideramos necesario no solo ofrecer calidad, eficacia, eficiencia e innovación, sino también brindar beneficios extra que nos garanticen la fidelidad del cliente, haciendo que nos vuelvan a elegir.

8.2. Rentabilidad de la empresa

En la empresa Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C., su rentabilidad empresarial la sustenta el poder con el que cuenta para mejorar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable.

9. Problemas

- Rotación y ausentismo del personal
- Rotación interna
- Rotación externa
- Falta de fidelización con los clientes

10. Causas

- La alta rotación del personal de la empresa.
- No detectan problemas en la empresa para las mejoras requeridas.
- No realizan un plan de mejora ante los acontecimientos.
- No cuentan con un plan estratégico.
- No existe un buen clima organizacional.

11. Establecer soluciones

Para implementar soluciones a los problemas encontrados se implementará estrategias, para la gestión de calidad de cobranzas y la rotación de personal con lo cual se podrá dar soluciones más optimas.

Matriz FODA de la empresa “Cobranzas y Recuperaciones Parón”

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Experiencia del personal permanente.	D1. Rotación de personal.
	F2. Apoyo de la gerencia.	D2. No existen políticas de crédito.
	F3. Capacitación continua del personal.	D3. No existen política de gestión de cobranza.
	F4. Cuenta con un sistema de gestión de cobranza.	D4. No existe un manual para la gestión de cobranza.
FACTORES EXTERNOS	F5. Precios accesibles.	D6. No contar con movilidad.
OPORTUNIDADES	FO/ MAXI – MAXI/ OFENSIVA	DO/ MINI – MAXI/REORENTACIÓN
O1. Crecimiento de la cartera de clientes.	F1; O1; O5. Desarrollar el direccionamiento estratégico de la gestión de cobranza.	D1; O1. Establecer un proceso adecuado de selección de personal.
O2. Mayor competitividad.		
O3. Demanda insatisfecha.		
O4. Competencia no agresiva.		
O5. Formar alianzas estratégicas.		
AMENAZAS	FA/MAXI – MINI/ DEFENSIVA	DA/ MINI – MINI/SUPERVIVENCIA
A1. Inestabilidad económica.	A1; A5; F2. Establecer un proceso de cobranza.	D3; D4; A3. Fomentar el desarrollo y crecimiento de la organización.
A2. Inestabilidad política.		
A3. Falta de compromiso de los clientes.		
A4. Corte del fluido eléctrico inopinado.		
A5. Factor climático.		

Plan Estratégico de empresa “Cobranzas y Recuperaciones Parón”

Objetivo estratégico general	Objetivo estratégico específico	Metas estratégicas	Estrategia	Nombre del Indicador
OEG1: Desarrollar el direccionamiento estratégico de la gestión de cobranza.	Optimizar la gestión de cobranza direccionándola hacia una gestión de calidad.	Realizar un análisis situacional tanto interno como externo de la gestión de cobranza.	Análisis "FODA"	Cumplimiento de planes
		Determinar la filosofía empresarial, para poder determinar las estrategias adecuadas.	Determinar estrategias.	Estrategias implantadas
OEG2: Establecer un proceso adecuado de selección de personal.	Cumplir con todo el proceso de selección de personal	Planificar como se llevará a cabo el proceso de selección.	Planificación	Proceso de selección
		Reclutar la mayor cantidad de postulantes y crear una base de datos.	Reclutamiento	Curriculum
		Seleccionar al personal idóneo y adecuar nuevas herramientas.	Selección	Contratos laborales
		Realizar un seguimiento a los que se incorporan a la organización.	Control	Hojas de seguimiento
OEG3: Establecer un proceso de cobranza.	Determinar el proceso de cobranza.	Programar las actividades a realizar para el proceso de cobranza.	Identificar el proceso de cobranza.	Ficha de programación
OEG4: Fomentar el desarrollo y crecimiento de la organización.	Capacitar al personal para poder fomentar el desarrollo y crecimiento.	Capacitar al personal que se incorpora a la organización en atención al cliente.	Capacitar anualmente a los colaboradores.	Capacitación realizada.

Plan Operativo de la empresa “Cobranzas y Recuperaciones Parón”

Objetivos	Actividad	Indicador	Acción	Meta en cantidad	Cronograma año 2021												Logro %	Costo	Área	Responsable	
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
OEG1: Desarrollar el direccionamiento estratégico de la gestión de cobranza.	Realizar un análisis situacional tanto interno como externo de la gestión de cobranza.	Cumplimiento de planes	Análisis	1	1													100%	s/. 100	Gerencia	Sánchez Portalino
	Determinar la filosofía empresarial, para poder determinar las estrategias adecuadas.	Estrategias implantadas	Acción	1	1													100%	s/. 300	Gerencia	Sánchez Portalino
OEG2: Establecer un proceso adecuado de selección de personal.	Planificar como se llevará a cabo el proceso de selección.	Proceso de selección	Planificar	1	1													100%	s/. 200	Gerencia	Sánchez Portalino
	Reclutar la mayor cantidad de postulantes y crear la base de datos.	Curriculum	Reclutar	12 meses	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	s/. 300	Gerencia	Sánchez Portalino
	Seleccionar al personal idóneo y adecuar nuevas herramientas.	Contratos laborales	Seleccionar	4	1		1			1					1			100%	s/. 240	Gerencia	Sánchez Portalino
	Realizar un seguimiento a los que se incorporan a la organización.	Hojas de seguimiento	Controlar	12 meses.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	S/. 288	Gerencia	Sánchez Portalino
OEG3: Establecer un proceso de cobranza.	Programar las actividades a realizar para el proceso de cobranza.	Ficha de programación	Trabajo en equipo.	1	1													100%	s/. 50	Gerencia	Sánchez Portalino
OEG4: Fomentar el desarrollo y crecimiento de la empresa	Capacitar al personal que se incorpora a la organización en atención al cliente.	Capacitación realizada.	Acción	4	1		1			1								100%	S/. 2,000	Gerencia	Sánchez Portalino

Anexo B: Directorio de las Agencias de Cobro de la Provincia de Huaraz

Razón Social	RUC	Dirección Legal
Cobranzas y Recuperaciones Parón S.A.C.	20438620223	Jr. José de Sucre N° 879
Empresa D & M S.R.L.	20534019611	Jr. Damaso Antúnez 749
Hurtado Trejo Raúl Jesús	10316558904	PJ. Arnaldo Chávez Valenzuela
Camacho Caldas Heans Jacksons	10411748729	Jr. Julián de Morales 607
Chávez Huerta Yaquel Carina	10405887440	Av. Tarapacá S/N
Rodríguez Luis Ángel	10402368956	JR. Belén
Garro López Esteban Leoncio	10316505258	Pról. Luzuriaga 924
Gómez Félix Miriam Elizabeth	10107381509	Av. Luzuriaga 637
Canqui Frank Yuler	10426970592	Av. Luzuriaga 637
Leiva de Norabuena Justina Julia	10316292190	Av. 28 de Julio 815
Ingeserv S.R.L.	20407801653	PQ. Ginebra Nro. 118
Ag Safety & Law E.I.R.L.	20605336125	Pj. Arnaldo Chávez Mza. 25 lote. 12
Automatización Y Control Feedback S.A.C	20542076977	Jr. Caraz Nro. 419
B.M.B.A Promotora E.I.R.L.	20601154481	Pq. Guardia Civil Nro. 928 Huarupampa
Bronik International E.I.R.L.	20571351316	Jr. Federico Sal y Rosas Nro. 828
C.A. Diaz E.I.R.L.	20408069034	Pq. Ginebra Mza. u Lote. 21
Cidesa S.A.	20531094205	Jr. Manuel Eulogio del Rio Nro. 123
Constructora, Consultora & Servicios Generales Huascarán S.A.C.	20530696651	Cal. Santa Rosa Nro. 183 Br San Francisco
Dexserv S.R.L.	20449210736	Jr. Federico Sal y Rosas Nro. 1070
Diemec E.I.R.L	20544436253	Av. las Américas Mza. 218 lote. 6b
E & C Hyspanox S.A.C.	20571273099	Av. las Américas Mza. 218 lote. 6b
Eco Mas E.I.R.L.	20603993544	Jr. Manuel Eulogio del Rio Nro. 1112
Empresa de Negociaciones & Soluciones S.A.C	20407921390	Jr. Damaso Antúnez Nro. 756 Int. 201
JR Investimenti & Costruzione S.A.C.	20600350987	Pj. Ranrapalca Nro. 220
Evalto Consultores y Constructores S.R.L.	20571241723	Jr. Cabana Mza. 5 lote. 6
Grupo W & A S.A.C.	20602985378	Av. Fitzcarrald Nro. 210 (2do Piso)
JM Builders S.R.L.	20542037998	Mza. a Lote. 10 A.H. Bella pampa
Kawari S.A.	20601988756	Av. Soriano Infante Nro. 1084
P.C.C. Contratistas Generales S.R.L.	20530699910	Jr. Juan de la Cruz Romero Nro. 618
Peru Laborem S.A.C.	20602854508	Av. Antonio Raimondi Nro. 622
Properuvian Service S.A.C	20533738363	Pro. Simón Bolívar Nro. 785

Anexo C: Instrumento de Recolección de Datos

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

GENERALIDADES

I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Edad | d) Superior universitaria |
| a) 18 – 30 años | |
| b) 31 – 50 años | |
| c) 51 a más años | |
| 2. Genero | 4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa? |
| a) Masculino | a) Dueño |
| b) Femenino | b) Administrador |
| | c) Supervisor |
| 3. Grado de instrucción | 5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo? |
| a) Sin instrucción | a) 0 a 3 años |
| b) Educación básica | b) 4 a 6 años |
| c) Superior no universitaria | c) 7 a más años |

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

- | | |
|---|---|
| 6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro? | 9. Tipo de constitución de la MYPE |
| a) 0 a 3 años | a) Persona natural |
| b) 4 a 6 años | b) E.I.R.L. |
| c) 7 a más años | c) S.R.L. |
| | d) S.A.C. |
| | e) S. EN C. |
| 7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa? | 10. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa? |
| a) 1 a 5 trabajadores | a) Generar ganancia |
| b) 6 a 10 trabajadores | b) Subsistencia |
| c) 11 a más trabajadores | |
| 8. Nivel de ingreso mensual | |
| a) Desde 1 hasta s/. 52,500.00 | |
| b) s/.52,500.00 - s/. 595,000,00 | |
| c) Más de s/. 595,000,00 | |

III. GESTIÓN DE CALIDAD

11. El plan operativo, contiene:
 - a) Misión, Visión, Cultura Org.
 - b) Metas y Tiempo para desarrollarla
 - c) Estrategias e Indicadores
 - d) Todas
 - e) Solo la alternativa 1 y 2
 - f) Ninguna
12. ¿Como implanta los procesos de la organización?
 - a) Trabajo en equipo
 - b) Designa tareas
 - c) Trabaja solo
13. ¿Qué acciones realiza para evaluar los avances de la organización?
 - a) Evaluar e informar resultados
 - b) Bonos o descuentos al colaborador
 - c) No evalúa los avances
14. Si no logra sus metas, Usted:
 - a) Planifica nuevamente la actividad
 - b) Aplica nuevas estrategias
 - c) Le sirve como Antecedente
 - d) No es relevante

IV. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: SELECCIÓN DEL PERSONAL.

15. ¿Cuenta con un perfil del empleado?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Se redacta en el momento
16. N° de empleados requeridos:
 - a) 0 – 3 empleados
 - b) 4 – 6 empleados
 - c) 7 a más empleados
- 17) ¿Qué medio utiliza para reclutar a su personal?
 - a) Base de datos de universidades
 - b) Base de datos de tu empresa
 - c) Ferias de empleo
 - d) Agencias de reclutamiento externas
18. ¿Qué medios utiliza para difundir plazas vacantes?
 - a) Televisión
 - b) Radio
 - c) Redes sociales
 - d) Anuncios
 - e) Otros
19. La herramienta de Preselección que más utiliza.
 - a) Video presentación
 - c) Formulario virtual
 - d) Curriculum vitae
20. ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?
 - a) Experiencia laboral
 - b) Estudios superiores
 - c) Parentesco
 - d) Por recomendaciones
21. ¿Qué tipos de pruebas aplica en la selección del personal?
 - a) Entrevista personal
 - b) Pruebas de conocimiento
 - c) Pruebas psicológicas
 - d) Todas
 - e) Ninguna
22. ¿Quién es el encargado de la selección del personal?
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Supervisor
 - d) Otros
23. ¿Qué beneficios Brinda a su personal?
 - a) Plazo de contrato
 - b) Remuneración, CTS, Seguro y vacaciones
 - c) Asignación Familiar
 - d) Capacitaciones
 - e) Todas
 - f) a y b
24. ¿Con que frecuencia evalúa a su personal?
 - a) Cada 6 meses
 - b) Anualmente
 - c) No evaluó el desempeño
25. ¿Considera Ud. que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?
 - a) Si lo considera
 - b) No lo considera

Anexo D: Formato del Protocolo de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE COBRO Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA (AGENCIAS DE COBRO) DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019** y es dirigido por Aquino Medina, Ximena Melissa, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las agencias de cobro, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211130045@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo E: Análisis de confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	31	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	25

Anexo F: Nivel de Similitud Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 14-feb.-2021 23:22 -05

Identificador: 1509686149

Número de palabras: 12654

Entregado: 1

AQUIÑO_MEDINA_XIMENA Por XIMENA MELISSA AQUIÑO
MEDINA

[Visualizador de documentos](#)

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
0%	
Internet Sources:	0%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%