



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS –  
RUBRO ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y  
SEGURIDAD (VIGILANCIA) DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2015**

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

**AUTOR:**

Bach. GENIX MIGUEL HARO VIDAL

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ - PERÚ  
2018**





---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO EL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS –  
RUBRO ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y  
SEGURIDAD (VIGILANCIA) DEL DISTRITO DE  
HUARAZ, 2015**

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

**AUTOR:**

Bach. GENIX MIGUEL HARO VIDAL

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ - PERÚ  
2018**

## **1. Título de la tesis**

Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015.

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

---

Dr. José Germán Salinas Gamboa  
Presidente

---

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza  
Miembro

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón  
Asesor

### **3. Hoja de agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por la senda de la felicidad hasta ahora, por iluminar mi camino y custodiar mi aprendizaje, desarrollo y bienestar.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ULADECH por permitir lograr mi meta en base al aporte de conocimientos de sus docentes, ellos han contribuido con sus enseñanzas y capacitaciones para mi formación profesional.

Extiendo este agradecimiento a mi asesor Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón por brindarme su apoyo, la experiencia y sus orientaciones para el mejoramiento y culminación del presente trabajo.

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo está dedicado a quien ha sido, es y seguirá siendo mi guía, mi mayor motivación en mi vida: mi madre Natalia Vidal Veramendi por el inmenso e incondicional apoyo que me brinda siempre para el logro de mis objetivos, y el amor puro y valioso de mamá que sabe darme.

También está dedicada a mi familia, pilar fundamental en mi vida sin ellos, jamás hubiese podido lograr. A papá Severo y mamá Pureza ellos que estuvieron conmigo desde mis inicios me vieron crecer y me entregan todo su cariño, amor, sabias enseñanzas y consejos que confortan mi vida.

A mis tíos Oscar y Micaela muy en especial, quienes son mi sustento diario y guía supervisores inseparables en cada jornada, ellos me alentaron y motivaron en mis momentos de tesón decline y cansancio. A ellos este trabajo, que, sin ellos, no hubiera podido lograr.

#### **4. Resumen**

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas de sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015, se evidenció que los trabajadores reclutados y seleccionados no son idóneas para el puesto debido, que los gerentes no realizan una adecuada integración de recursos humanos, se ha visto obviar muchas etapas como exámenes médicos, psicológicas y la capacidad de conocimiento que son muy importantes para determinar la idoneidad del trabajador y facilita el uso de diversas herramientas en la organización. El desarrollo de la investigación fue no experimental transversal - transeccional de nivel descriptivo, tipo cuantitativo se identificó una población de 11 MYPES del rubro actividades de investigación y seguridad del distrito Huaraz; la técnica empleada fue la encuesta aplicada a los representantes de estas MYPES, los datos obtenidos mediante la encuesta permitió conocer que estas MYPES en su mayoría no aplican el subsistema de integración de recursos humanos, no reclutan ni seleccionan correctamente. De las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados, el 54,5% oscilan de 41 a 50 años de edad, el 81,8% son de sexo masculino, el 54,5% universitarios, el total de las MYPES fueron creadas con fines de lucro, son formales, el 45,5% tienen 10 años de antigüedad, respecto al subsistema de integración de recursos humanos se determinó que no aplican una correcta gestión de recursos humanos.

Palabras clave: Gestión de calidad, actividades de investigación y seguridad.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management under the subsystem of human resources integration in the micro and small companies of the services sector - research and security activities (surveillance) of the Huaraz district, 2015, it was evidenced that the people recruited and selected are not suitable for the position because the managers do not perform an adequate integration of human resources, it has been obviated many stages such as medical, psychological and knowledge awareness tests that are very important for determine the suitability of the worker and facilitates the use of various tools in the organization. The development of the research was not experimental - transversal or transectional, descriptive level, quantitative type, a population of 11 SMEs of the research and security activities of the Huaraz district was identified; the technique used was the survey carried out to the representatives of these SMEs, the data obtained through the survey made it possible to know that these SMEs mostly do not apply the subsystem of human resources integration, they do not recruit or select correctly. The following results were obtained from the surveys: 54.5% of managers ranged from 41 to 50 years of age, 81.8% were male, 54.5% were university students, and the total of SMEs were created for of profit, are formal, 45.5% with 10 years old, with respect to the subsystem of human resources integration, it is stressed that they do not apply a correct human resources management.

**Keywords:** Quality management, research activities and security.

## 5. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	iv
4. Resumen y Abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas.....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases teóricas .....	11
2.2.1. Gestión de calidad .....	11
2.2.2. Subsistema de integración de recursos humanos .....	14
2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES) .....	18
2.2.4. Sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia) .....	19
2.3. Marco conceptual .....	21
III. Metodología.....	22
3.1 Diseño de la investigación .....	22
3.2 Población y muestra .....	22
3.3 Definición y operacionalización de variables .....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 Plan de análisis .....	22
3.6 Matriz de consistencia .....	23
3.7 Principios éticos .....	24
IV. Resultados.....	25
4.1. Encuesta aplicado a los representantes de las MYPES .....	25
4.2. Análisis de resultados .....	46
V. Conclusiones y recomendaciones.....	54
5.1. Conclusiones .....	54
5.2. Recomendaciones .....	55
Anexos.....	61

## 6. Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución según la edad de los representantes de las MYPES.</i> .....	25
Tabla 2. <i>Distribución según el sexo de los representantes de las MYPES.</i> .....	26
Tabla 3. <i>Distribución según el grado de instrucción de los representantes de las MYPES</i> .....	27
Tabla 4. <i>Distribución según el tipo de MYPES.</i> .....	28
Tabla 5. <i>Distribución según la situación de las MYPES.</i> .....	29
Tabla 6. <i>Distribución según el tiempo de fundación de las MYPES.</i> .....	30
Tabla 7. <i>Distribución según el análisis y descripción del puesto.</i> .....	31
Tabla 8. <i>Distribución según si se tiene en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en la descripción y análisis del puesto.</i> .....	32
Tabla 9. <i>Distribución según el análisis y descripción del perfil del candidato.</i> ...	33
Tabla 10. <i>Distribución según manual de descripción del puesto y el perfil de los candidatos.</i> .....	34
Tabla 11. <i>Distribución según la importancia del reclutamiento interno.</i> .....	35
Tabla 12. <i>Distribución según el reclutamiento externo, coloca anuncios en distintos medios para la búsqueda de candidatos.</i> .....	36
Tabla 13. <i>Distribución según la recepción del currículum vitae.</i> .....	37
Tabla 14. <i>Distribución según entrevista de selección.</i> .....	38
Tabla 15. <i>Distribución según examen de conocimiento y capacidad.</i> .....	39
Tabla 16. <i>Distribución según el examen psicológico a los candidatos.</i> .....	40
Tabla 17. <i>Distribución según examen médico a los candidatos.</i> .....	41
Tabla 18. <i>Distribución según el cumplimiento de los contratos determinados.</i> ....	42
Tabla 19. <i>Distribución según la asignación de horarios en los contratos celebrados con el trabajador de acuerdo a ley.</i> .....	43
Tabla 20. <i>Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.</i> .....	44
Tabla 21. <i>Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.</i> .....	45

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución según la edad de los representantes de las MYPES .....	25
<i>Figura 2.</i> Distribución según el sexo de los representantes de las MYPES. ....	26
<i>Figura 3.</i> Distribución según el grado de instrucción de los representantes de las MYPES. ....	27
<i>Figura 4.</i> Distribución según el tipo de MYPES.....	28
<i>Figura 5.</i> Distribución según la situación de las MYPES. ....	29
<i>Figura 6.</i> Distribución según el tiempo de fundación de las MYPES.....	30
<i>Figura 7.</i> Distribución según el análisis y descripción del puesto. ....	31
<i>Figura 8.</i> Distribución según si se tiene en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en la descripción y análisis del puesto .....	32
<i>Figura 9.</i> Distribución según la descripción y análisis del perfil del candidato. ..	33
<i>Figura 10.</i> Distribución según manual de descripción del puesto y el perfil de los candidatos.....	34
<i>Figura 11.</i> Distribución según la importancia del reclutamiento interno .....	35
<i>Figura 12.</i> Distribución según el reclutamiento externo, coloca anuncios en distintos medios para la búsqueda de candidatos. ....	36
<i>Figura 13.</i> Distribución según la recepción del currículum vitae. ....	37
<i>Figura 14.</i> Distribución según entrevista de selección. ....	38
<i>Figura 15.</i> Distribución según examen de conocimiento y capacidad. ....	39
<i>Figura 16.</i> Distribución según examen psicológico a los candidatos.....	40
<i>Figura 17.</i> Distribución según examen médico a los candidatos. ....	41
<i>Figura 18.</i> Distribución según el cumplimiento de los contratos determinados. ..	42
<i>Figura 19.</i> Distribución según la asignación de horarios en los contratos celebrados con el trabajador de acuerdo a ley. ....	43
<i>Figura 20.</i> Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.....	44
<i>Figura 21.</i> Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado. ....	45

## I. Introducción

En la historia del desarrollo social el hombre siempre fue el ente indicador fundamental para el logro de los avances en general desempeñando funciones en los procesos productivos, a raíz de ello nace la importancia del subsistema de integración de recursos humanos que abre puertas a nuevos individuos con diversas capacidades para realizar funciones con eficiencia y eficacia en la organización, por su parte estas organizaciones tienen la necesidad de integrar los recursos humanos que sean capaces de hacerlas prósperas, estas personas por su parte manifiestan su deseo de trabajar en aquellas empresas que se identifiquen con sus necesidades y les permitan unificar esfuerzos para lograr objetivos organizacionales e individuales, estos recursos permiten a las micro y pequeñas empresas (MYPES) ser cada vez más mejores y competitivas en el mercado, por ello es muy fundamental para la ULADECH – Católica a través su carrera profesional de administración contribuir con la investigación para las mejoras continuas y establece como línea de investigación la gestión de calidad dentro del cual se enmarcó la presente investigación.

A nivel global, las exigencias que se toma para integrar los recursos humanos a la organización es cada vez más compleja ya que este es pieza clave para el buen funcionamiento y desarrollo de las MYPES, hoy en día armar o tener un buen currículum no significa tener el puesto asegurado se tiene que pasar un proceso de selección muy exhaustivo con la prevención de todo tipo de errores y equivocaciones porque de ello depende el éxito de la organización y por consiguiente la contratación del nuevo colaborador el diario Universia (2018) menciona que la selección de personal en México suele realizarse con la simple intención de ocupar un puesto en el organigrama empresarial, no se toman en cuenta los conocimientos y capacidades del desempeño del trabajador, los problemas para contratar a gente inadecuada se debe a la mala descripción del puesto, la falta de vocación del postulante y la urgencia económica que atraviesa el país, las MYPES por su parte no cuentan con un área responsable de recursos humanos.

Hoy en día las MYPES en América Latina son organizaciones generadores de éxito, desarrollo social, económico y fortalecen el mercado pero enfrentan grandes retos para asegurar su éxito como organización económica, se recomienda a los gerentes y representantes identificar y aplicar perspectivas apropiadas que permitan hacer frente al entorno competitivo, una de las formas es mediante la gestión de calidad el cual, es un elemento diferenciador para la empresa y busca satisfacer las necesidades e intereses de los clientes, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) menciona que las MYPES crean alrededor del 47% del empleo en América Latina y generan puestos de trabajo para unos 127 millones de personas, sus predomios crean desafíos para los países de la región ya que son nichos de informalidad y baja productividad; frente a ello se busca generar un entorno propicio para mejorar las condiciones y que engrosen el estrato de empresas medianas, la OIT sugiere políticas integrales de simplificación de reglamentos y el acceso al financiamiento La República (2015).

Muchas veces adquirir un producto o servicio es sinónimo de maltrato e incomodidad generado por parte del personal que labora dentro de la organización, los agentes de seguridad y vigilancia son quienes están en contacto directo y a primer paso con los clientes que acuden a las instituciones públicas o privadas, estos trabajadores en muchos de los casos no están capacitados y carecen de personalidad suficiente para orientar, informar, aclarar y resguardar el orden que se requiere para la buena atención al usuario el diario Semana (2013) menciona que en un video grabado por un usuario de un súper mercado en Bogotá se observa como un cliente sostiene una pelea con dos vigilantes del almacén luego de que una amiga quien los acompañaba vomitara en las inmediaciones del supermercado, los vigilantes le pidieron que limpie el lugar a lo que el joven respondió que no tenía el por qué hacerlo, esto fue el punto que causo una batalla campal donde el cliente termino herido en la boca por cuenta de un golpe propinado por uno de los hombres de seguridad.

En el ámbito nacional, las MYPES están en una etapa de crecimiento sin embargo enfrentan diversas limitaciones y desafíos para desarrollarse, esto es preocupante para la economía del país el diario Perú 21 (2018) menciona que el Perú figura en el cuarto puesto de los países más emprendedores del mundo, sin embargo de diez emprendimientos solo dos resisten a los primeros cinco años asimismo el diario La República (2018) menciona que según el Banco Internacional de Desarrollo (BID) el 45% de las MYPE tiene la probabilidad de desaparecer en los próximos cinco años a consecuencia de la baja productividad, el BID también detalla que las MYPES alcanzan una productividad laboral equivalente al 5% o 6% en cuanto a las grandes empresas de las economías avanzadas, entre las principales razones se encuentra la falta de experiencia, capacitación, innovación y modernización del capital, además de las restricciones crediticias y condiciones informales de trabajo.

En el diario Gestión (2016) se publicó que existen cuatro problemas que limitan el crecimiento de las MYPES el 81,2% indica que existe competencia ilegal para sus productos, el 36,7% de estas empresas cree que la demanda es limitada, el 38,8% señala la dificultad para acceder al financiamiento y el 36,6% indica la excesiva regulación tributaria; cabe mencionar que la actividad formal genera el 27% de empleo y el 81% del PBI.

Otro de los factores es la inadecuada selección de recursos humanos, se resalta importancia del capital humano como pieza fundamental para el logro de los objetivos, estos están encargados de producir y ofrecer un buen producto o servicio y están en contacto directo con los clientes; éstos clientes son cada vez más exigentes para ello el trabajador debe estar debidamente seleccionado y colocado en el puesto donde explote toda sus capacidades y desempeño, Teresa Morales especialista regional en la gestión del talento y recursos humanos del grupo Softland afirma que el Perú es el tercer país con más rotación de personal la causa es por el uso de herramientas precarias de selección, esto genera que una de cada tres personas deje de pertenecer a la compañía en un corto plazo provocando más del 43% de sobrecostos, también estimo que más del 44% de las compañías usan herramientas básicas para la gestión del talento es por ello que dejan de ser

competitivas por carecer de un software en gestión que les permita más capacidad de análisis, decisión, respuesta y previsión para estar preparados en el negocio La República (2016).

Muchas veces se desconoce las causas por las cuales un negocio pierde a sus clientes una de las razones es la pésima atención que se les brindan Mendoza (2012) menciona que el 68% de los clientes se alejan de un negocio por consecuencia de la mala atención del personal, los malos tratos que perciben, el mal servicio y las deficiencias en el producto, para hacer frente es necesario capacitar y hacer uso del manual de organizaciones y funciones asimismo se debe poner a disposición y a conocimiento de todo el personal que labora en la empresa, también se requiere de una buena integración de personal con ello mantener contentos a nuestros usuarios buscando fidelizarlos teniendo en cuenta que es más fácil mantener un cliente que conseguir a otro nuevo.

Hoy en día una empresa no solo se posesiona en el mercado por la marca y prestigio sino también por aquellas personas que lo conforman y laboran dentro de ella, los agentes de vigilancia no son ajenos al contrario son la imagen de la organización y están presentes en cualquier instancia ya que son sinónimo de seguridad y garantía para el público, sin embargo existen falencias que hacen referencia a una mala selección de personal el diario El Comercio (2017) menciona que malos agentes de vigilancia agreden a un cliente en una de las tiendas de la marca Oechsle, el cliente tropezó con un maniquí motivo por el cual el vigilante de turno le cerro la salida acusándolo de haber robado una prenda, el cliente fue maltratado y humillado acto seguido fue trasladado a una habitación donde le revisaron toda sus pertenencias sin su consentimiento, al ver que no existía hurto alguno se retiró sin antes asentar su queja en el libro de reclamaciones.

A nivel local las MYPE están creciendo con el paso del tiempo, pero también van desapareciendo esto se debe a la mucha competencia en el mercado claro está que para progresar hay que marcar diferencia a los demás y empezar a ofrecer servicios y productos de calidad, para lograr se debe poner mucho énfasis en la selección del

grupo humano y escoger al personal adecuado para el puesto que se requiere, la Coordinadora de Entidades Extranjeras de Cooperación Internacional COECCI (2011) menciona que la empresa huaracina Digest Nat fue acreedora del premio presidente de la MYPE 2011 dirigida a las MYPES que destacaron como ejemplo de emprendimiento, esfuerzo y desarrollo empresarial esta empresa oriunda de nuestra región trabaja con un capital humano muy selecto y bien capacitado en sus respectivas áreas el logro se debe a la buena gestión de su representante basándose en una adecuada selección de personal por otro lado el Diario de Chimbote (2017) menciona que la Dirección Regional de Trabajo (DIRETRA) junto con la empresa Promart Home Center, iniciaron procesos de reclutamiento y selección de personal dirigido a jóvenes interesados para trabajar en tiendas por departamentos.

Así mismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó el reclutamiento y selección para poder cumplir con los censos de población y vivienda en la provincia de Chimbote RPP Noticias (2017) menciona que se necesitaron 15 mil empadronadores para la jurisdicción, para el reclutamiento y selección se escogieron a personas mayores de 18 años con un pago de 50.00 soles como reconocimiento por participar en el censo, además se le hizo la entrega de sus respectivos certificados.

En caso del personal de seguridad y vigilancia a nivel local está cada día de mal en peor una vez más se evidencia la falta de capacidad de gestión de recursos humanos, estos trabajadores sin incapaces de dar solución a cualquier problema al contrario ocasionan más conflictos generando pérdidas significantes para las empresas Huaraz informa (2017) menciona que una gresca protagonizada por el personal de seguridad y vigilancia en una discoteca deja dos heridos de gravedad a consecuencia de ello los vecinos piden el cierre del local definitivo, dadas las circunstancias ocasionados por estos colaboradores incapaces y mal seleccionados este establecimiento asume las consecuencias policiales, administrativas y mala reputación.

El trabajo que vienen realizando estas empresas de seguridad y vigilancia están en precarias condiciones la falta de una buena selección de personal trae serias consecuencias Áncash noticias (2018) mencionó que conocida discoteca en Huaraz fue clausurada por permitir el ingreso de menores de edad, el cierre fue ordenado por la municipalidad de la ciudad en mención, el personal quien controla el ingreso de personas al establecimiento es el vigilante quien hizo caso omiso al reglamento de protección al menor.

La elección de la presente investigación gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos nace a raíz de que en nuestra ciudad de Huaraz el sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia) se ha evidenciado una realidad precaria en cuanto a la integración de recursos humanos, los trabajadores contratados no están en condiciones para ejercer el cargo, esto amerita un estricto proceso de selección con previas evaluaciones y condiciones.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015. También se formuló dos objetivos específicos para dar con el objetivo general: (a) Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (b) Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad.

La presente investigación se justifica por qué fue de gran importancia desarrollar de manera efectiva el subsistema de integración de personal teniendo en cuenta que todo el proceso es de gran ayuda para los dueños, propietarios, representantes legales y trabajadores de estas MYPE también ayudara poner énfasis en la gestión de calidad de manera que puedan identificar las características esenciales en las que necesiten mejorar, se recalca la importancia de realizar un buen proceso de selección del personal al momento de contratar un trabajador, porque de ello dependerá la satisfacción de los clientes, así mismo el crecimiento y desarrollo en el entorno en el que interactúa.

Del mismo modo, servirá como referencia para los estudiantes y público en general, quienes quieran realizar estudios similares sobre la gestión de calidad en el proceso de selección del personal, porque mediante su aplicación se solucionará el problema, así generara el logro del éxito de todas las empresas y la consecución de una mejor calidad de servicio.

El sustento teórico de la investigación fue de Chiavenato (2011) quien menciona que el subsistema de integración de recursos humanos funciona como un proceso compuesto de varios criterios, del cual se tomó en cuenta 11 importantes fases o dimensiones de la investigación, por donde los candidatos tienen que pasar para llegar a ocupar el puesto, estas fases son: análisis del puesto, requisición de personal, fuentes internas, fuentes externas, recepción de candidatos, entrevista de selección, examen de conocimiento, examen psicológico, examen médico, contrato e incorporación y seguimiento.

En cuanto a la metodología que se empleó en la investigación fue de diseño no experimental (transversal - transeccional) porque se observaron los fenómenos tal cual se dieron en su estado natural, de nivel descriptivo porque se caracterizó a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015, tipo cuantitativo. La población para dicho estudio fueron 11 gerentes y representantes de 11 MYPES.

Con relación a las técnicas fueron las encuestas con sus respectivos instrumentos los cuestionarios para la recolección de datos; así mismo, fueron ingresados al programa estadístico SPSS 24 para su debido procesamiento; el cual, se presentó en tablas y figuras con su respectivo análisis estadístico.

Respecto a los resultados obtenidos, los gerentes y representantes de estas MYPES el 54,5% tienen de 41 a 50 años de edad, el 81,8% son de género masculino, el 54,5% tienen estudios universitarios (completo) (incompleto); respecto a las características, estas MYPES fueron creadas con fines de lucro, son formales, el 45,5% tienen de 6 a 10 años de fundación. Respecto a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos el 45,5% no realiza la descripción del puesto, el 63,6 % no tienen en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en el análisis del puesto, el 54,5% no describe el perfil del candidato el 54,5% no cuentan con el manual de descripción del puesto y perfil, el 81,8% entrevista a su personal, 63,6 no aplica ningún examen y el 45% evalúan el desempeño del personal recién contratado.

Luego de obtener los resultados de la encuesta se llegó a la conclusión, los representantes de estas MYPES oscilan de 41 a 50 años de edad, sexo masculino con estudios universitarios estas dirigen a las organizaciones basándose en las experiencias obtenidas durante los años de trabajo en el rubro, bajo ciertos conocimientos previos, son resistentes al cambio, las nuevas tendencias e innovación también desconocen las etapas de reclutamiento y selección a consecuencia de ello contratan trabajadores incapaces e inapropiados para el cargo.

Se recomienda estar sujetos a los cambios tecnológicos y las nuevas tendencias que les permitirá estar más acorde a las necesidades tanto del cliente y la organización permitiéndose de esta manera manejar más información de la globalización y las nuevas tendencias de reclutamiento y selección, se tienen que estar más atentos a los nuevos cambios y se tiene que implementarlas en la organización.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Falcones (2014) en su tesis titulada Incidencia de los factores de riesgo, estrés laboral del personal de tripulación de la compañía de seguridad privada TEVCOL Guayaquil 2014 identificó los factores de riesgo, estrés laboral del personal de tripulación mediante una investigación con diseño transeccional o transversal de tipo cuantitativo nivel descriptivo realizada a una población de 36 tripulantes o trabajadores el cuestionario aplicado fue de 25 preguntas (escala Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvo los siguientes resultados todos los vigilantes son de sexo masculino, oscilan de entre los 20 a 62 años de edad, el 60% tienen bachiller, el 25% cursan algún tipo de estudio y el 80% son padres de familia.

Estrada (2013) en su tesis Estudio del cumplimiento de la formación y capacitación del personal operativo en las empresas de seguridad privada en el distrito metropolitano de quito 2013 determinó el proceso de formación y capacitación de las empresas de seguridad privada mediante una investigación transversal de tipo cuantitativo nivel descriptivo realizado a una población de 78 empresas de seguridad privada, se aplicó un cuestionario de 17 preguntas de la técnica encuesta, cuyos resultados fueron los siguientes el 98% de los clientes exigen un vigilante capacitado y el 51% de los clientes se sienten satisfechos con el servicio.

Quispe (2018) en su tesis Gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las MYPES del sector Boutiques del distrito, Huaraz 2016, determinó las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal mediante una investigación de diseño transeccional o transversal de tipo cuantitativo diseño descriptivo realizado a una población de 16 gerentes con un cuestionario de 19 preguntas (Escala de Likert) de la técnica encuesta, de la investigación se obtuvo los siguientes resultados; respecto a las características de los representantes el 43.8% tiene de 41 a 50 años de edad, el 68.8% de género femenino y el 56.3% tienen secundaria; respecto al proceso de selección, el 87.5% definió el perfil del empleado con a las necesidades de la empresa, el 93,75%

determinó el número de empleados necesarios, el 50% no colocan anuncios para reclutar personal, el 62,5% no recepciona currículum, el 62,5% no retienen currículums, el 81,25% no aplica pruebas psicológicas, el 62,5% realiza pruebas de conocimiento, el 87,5% crea un clima de confianza en la entrevista, el 68,75% formula preguntas claras y el 87,5% evalúa el desempeño del empleado recién contratado.

Asencios (2016) en su tesis Gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las MYPES del sector boutique del distrito Huaraz 2016, determinó las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal mediante la investigación con diseño no experimental transaccional nivel descriptivo de tipo cuantitativo realizado a una población de 16 gerentes con un cuestionario de 16 preguntas (escala de Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados; respecto a las características de los representantes, el 40.3% tienen de 41 a 50 años de edad, el 68.75% de género femenino, el 56,25% tienen educación secundaria; respecto al proceso de selección de personal, el 62,50% no recepciona currículum, el 62,50% no retiene currículums, el 81,25% no aplican pruebas psicológicas, el 62,50% realizan pruebas de conocimiento y el 62,50% no evalúa el desempeño del trabajador recién contratado.

Ccahuana (2015) en su tesis Financiamiento y capacitación de las MYPE del rubro servicio de seguridad y vigilancia del distrito Juliaca, 2015 determinó las principales características del financiamiento y la capacitación mediante la investigación con diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo tipo cuantitativo realizado a una población de 10 MYPES se aplicó un cuestionario con 14 preguntas (escala de Likert) de la técnica de encuesta, de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las características de los representantes; el 40% tiene de 51 a 60 años de edad, todos los representantes son de género masculino, el 50% tiene grado superior no universitario, el 80% son propietarios y dueños de la empresa y el 60% viene desempeñándose 20 años en el sector, respecto a las características de las MYPES; el 80% fueron creadas con fines de lucro y el 90% son formales.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Todas las organizaciones tienen que conocer o tener nociones de qué es gestión de calidad y cómo se debe aplicar en los procesos de la organización, se debe poner mucho énfasis y mediante ello ofrecer un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los interesados Babón (2017) menciona que la gestión de calidad define al conjunto de características que posee un producto y/o servicio, tiene la capacidad de satisfacer las exigencias de los interesados, debe cumplir las funciones y especificaciones del para qué ha sido creado y debe concordar con las expectativas del cliente, además la calidad es la totalidad de atributos de un ente y asigna la aptitud de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas Bolaños (2015) señala que la administración de la calidad es generada para el desarrollo de un sistema de gestión y es capaz de generar procesos de cambios y evoluciones constantes de forma sistémica: sistema operativo, de operación, de memorización, de decisión y los subsistemas de dirección y gestión con ello la organización se desarrolla y se dirige hacia los niveles superiores de la calidad.

Hablar de gestión de calidad dentro de una organización es sinónimo de competitividad buena atención a los clientes y usuarios Campos (2005) menciona que la gestión de calidad es el conjunto de elementos que están en relación entre sí; es decir la organización debe proporcionar los recursos precisos para su gestión y hacer viable, asimismo menciona que la gestión de la calidad aborda aspectos importantes como requisitos de los clientes, la planificación y uso de recursos, la calidad es intrínseco y cualitativo para algunos cumple las expectativas mientras que para otros otro producto similar es más que suficiente Duran (2015) menciona que la gestión de calidad se caracteriza por ser un conjunto de herramientas, que conlleva a la calidad, estas herramientas deben incorporarse en los procesos de la organización como la dirección y coordinación de las actividades con el fin de lograr los objetivos.

## **Calidad**

Es el conjunto de aspectos inherentes del producto o servicio que cumplen con las exigencias de los clientes sin embargo otros autores lo definen de perspectivas diferentes González (2006) menciona que la calidad está plasmada en el control de procesos, es un nuevo paradigma de dirección en las organizaciones que permite deslindar la vocación al cambio organizacional y cultural, prevé prosperidad concreta en cada momento, en cada proyecto; la gestión de calidad es una nueva forma de colección de técnicas, métodos, formas de dirigir y controlar la calidad del producto y/o servicio, estas características garantizan el desarrollo y crecimiento de la empresa Lacoba (2007) menciona a las ideas más importantes de Crosby y lo resume en seis principios que lleva a aplicar la gestión de calidad: hacer las cosas bien la primera vez, cero defectos, las cuatro máximas de calidad, proceso de prevención, vacuna de la calidad y las seis "C".

### **Característica de la gestión de calidad**

Son propiedades que diferencian a un ente de otro García (2015) menciona que las características de la calidad son aquellos aspectos diferenciadores e innatos a un producto, sistema o servicio relacionado como un requisito y estas son apreciables como las físicas que incluye propiedades mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas, sensoriales que son relacionados con la percepción recibida a través de los sentidos, de comportamiento que son aspectos de las relaciones humanas entre ellas la cortesía, ética y valores; de tiempo que indican características de puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, ergonómicas se relacionan con aspectos de comodidad, seguridad entre otras características físicas de las personas y funciones que posibilitan el desarrollo de las prestaciones del servicio y/o producto.

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

La gestión de calidad es un sistema considerada como estrategia desarrollada en una organización empresarial Ortiz (2016) menciona que las ISO 9000 establece ocho principios orientados en la implementación y diseño los principios son:

Principio 1. Enfoque al cliente el objetivo principal de todas las organizaciones en satisfacer las necesidades y perspectivas a través de tácticas, procesos diferenciadores, esfuerzos orientados al agrado de los consumidores.

Principio 2. Liderazgo la principal función del líder de la organización en motivar, guiar, y dirigir a los individuos que estén a su mando y hacer cumplir las metas establecidas. El éxito de la gestión del líder es medida por la habilidad que tiene para organizar y conservar un buen ambiente de laboral donde las personas trabajen bajo la comodidad y el compromiso con la empresa.

Principio 3. Involucrar a la gente es importante la inclusión y participación de todos los miembros de la organización en el proceso y ejecución del método de gestión de calidad, la operación de la empresa y alcance de las metas.

Principio 4. Orientación a procesos, conjunto de actividades que se utiliza para convertir a productos y/o actividades más el valor agregado con ellos satisfacer las necesidades de los clientes, a este principio también se le conoce como enfoque basado procesos.

Principio 5. Enfoque sistémico es el conjunto integrado por partes interconectadas y aplicadas al sistema de gestión de calidad generando eficiencia y eficacia en toda la organización.

Principio 6. Mejoramiento continuo es el seguimiento constante de los resultados, proceso y actividades con finalidad de innovar y mejorar de distintas formas los problemas que susciten.

Principio 7. Decisiones tomadas con base en datos y hechos se refiere a la toma de decisiones de los gerentes en relación a las herramientas históricas, estadísticas, análisis de datos y las informaciones estas decisiones conllevan a buenos resultados.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores, las relaciones por ambas partes son positivas porque una organización y sus proveedores generan mayor beneficio y buscan generar valor.

### **2.2.2. Subsistema de integración de recursos humanos**

El éxito de las organizaciones depende de muchos factores dentro de ello los recursos humanos factor elemental para el buen funcionamiento de todas las empresas, cabe resaltar la importancia de un buen reclutamiento y selección de personal Chiavenato (2011) menciona que el proceso de integración concierne en el abastecimiento de individuos a la organización, son procesos responsables de insumos humanos que comprenden todas las actividades en lo que se refiere al reclutamiento y selección del personal, así mismo con su integración a las actividades organizacionales, estos procesos de integración representan la puerta de entrada individuos con talentos que busca la empresa para su buen funcionamiento.

#### **Recursos humanos**

Es el elemento que ingresa a la organización es el inquilino que participa en los procesos sin importar el nivel jerárquico, este grupo humano es dividido a nivel institucional, intermedio y operacional, además es el recurso vivo y dinamizador de la organización son quienes manejan a los demás recursos inertes y estáticos a través de sus conocimientos y capacidades dotados de vocación y encaminan al crecimiento mediante el aporte de conocimientos, actitudes, conductas, percepciones y desempeñan papeles muy distintos demostrando autoridad y responsabilidad dentro de sus puestos.

#### **Reclutamiento**

Es el proceso que propone atraer individuos potenciales y calificados con capacidades múltiples para ocupar un puesto dentro de la empresa, en otros términos, es un sistema de investigación que ofrece oportunidades de empleo al mercado laboral Chiavenato (2011) menciona que el reclutamiento abre posibilidades de atraer un contingente suficiente de individuos aptos y capaces para abastecer de manera óptima al proceso de selección, proceso que nace a raíz de la necesidad de contar con individuos nuevos con distintos conocimientos y experiencias que alimenten al grupo humano que permanece dentro de la organización ayudándolos a fortalecer su desempeño y logro de objetivo.

## **Selección**

La selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado en otros términos se busca entre los individuos reclutados a los más adecuados para los puestos que existentes, con la intención de mantener o incrementar la efectividad y el desempeño del personal, así mismo se busca la efectividad y solución a dos problemas esenciales, el ajuste del individuo al trabajo y la efectividad de la persona al cargo.

## **Importancia del subsistema de integración de recursos humanos**

Es importante porque gracias a este subsistema se recluta y selecciona a todos los candidatos posibles para formar parte de la empresa, este proceso se ejecuta mediante una selección muy exigente donde se determina quienes serán parte del equipo humano. El reclutamiento y selección son importantes por ser dos fases de un mismo proceso, por un lado, atrae con selectividad a través de varias técnicas de comunicación a candidatos que tengan características y aptitudes mínimos con el puesto o vacante, mientras que la selección es una actividad de oposición y elección entre los candidatos reclutados se elige aquellos que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarse bien.

## **Dimensiones del subsistema de integración de recursos humanos**

La investigación tomó como preferencia a 11 fases o procesos importantes que involucran a todo el subsistema de integración de recursos humanos.

## **Análisis del puesto**

En esta fase se realiza la especificación de todas las características esenciales, los rasgos que el puesto debe tener y el tipo de individuo quien debe cubrir Dessler (2011) menciona que el estudio del puesto se realiza para determinar de manera efectiva y detallada en que consiste el empleo y el tipo de trabajador que la empresa debe contratar, proporciona información mediante la descripción del área laboral esto ayuda a los responsables tomar decisiones sobre el tipo de personas que se debe reclutar y posteriormente contratar.

### **Requisición de personal**

Consiste en la descripción de las características del individuo a reclutar y seleccionar, se determina las condiciones y requisitos del candidato Chiavenato (2011) menciona que la requisición de personal es la búsqueda del candidato con características y condiciones referente al puesto, consiste en hacer la verificación del perfil del candidato frente a las características del puesto, si la organización no cuenta con un recetario de como recoger al personal se debe contar con un espacio adecuado en donde el máximo inmediato pueda especificar tales perfiles.

### **Reclutamiento interno o fuente interno**

En esta fase se realiza antes de determinar cuántos candidatos ajenos a la empresa se puede captar es sumamente necesario establecer el número de trabajadores disponibles que se tiene dentro de la organización para el puesto en cuestión, esto se realiza con la finalidad de aprovechar el suministro de candidatos internos y el coste de reclutamiento, selección y capacitación Jiménez (2016) menciona que este tipo de reclutamiento motiva al personal y mejora el desempeño de los demás ya que se dinamiza el organigrama con los movimientos horizontales donde el empleado asciende de cargo y el movimiento vertical donde el candidato cambia de puesto y rompe la rutina laboral.

### **Reclutamiento externo o fuente externo**

En esta etapa la organización acude al mercado de trabajo y busca conseguir todo el potencial disponible en función a determinadas variables como las demográficas, formativas, ocupacionales, competitivas, tecnológicas según la naturaleza de la empresa y envergadura de sus planes de captación de candidatos Lopez (2015) menciona que se habla de incorporación externa cuando se está empleando fuentes externas a la empresa para reunir a todos los candidatos potenciales para el puesto en cuestión, para ello se debe usar anuncios en prensa, centros de enseñanzas, oficinas de empleo, archivos, periódicos, etc.

### **Entrevista de selección**

En esta etapa se cuenta con el representante o responsable y es quien formula las preguntas Machicao (2017) menciona que el entrevistador forma un juicio a cerca del candidato a entrevistar mediante una conversación previa ligera, concisa y rápida también se realiza una ampliación en la que se profundiza en la personalidad y habilidades cognitivas del candidato con ello se busca evaluar las condiciones en todos los niveles para el puesto brindado.

### **Pruebas de conocimiento y capacidad**

En este proceso se determina la capacidad de razonamiento, solución de problemas, vocabulario, fluidez verbal, capacidad numérica y capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios de puestos y avances tecnológicos Noé (2013) menciona que estas pruebas determinan la capacidad de razonamiento en general y deben adaptarse al cambio tecnológico.

### **Examen psicológico**

Estos exámenes buscan descubrir el comportamiento individual y grupal del individuo a seleccionar Gelabert (2010) indica que estas pruebas descubren y predicen el comportamiento, habilidades y capacidades del candidato estos rasgos característicos de un test son pruebas estandarizadas cuya finalidad es de pronosticar el grado de aproximación basadas en diferencias individuales existentes de la personalidad, capacidad intelectual, físicas y analíticas.

### **Examen médico**

Editorial Vértice (2010) menciona que el examen médico es un procedimiento importante, aunque no muy usado que permite comprobar las condiciones físicas y fisiológicas de los candidatos de cara al desempeño laboral La Gestión (2016) menciona que el decreto supremo 016-2016 precisa que el examen médico es obligatorio para las empresas que desarrollan actividades de riesgo por ejemplo la minería y construcción y serán realizan cada año así lo establece el artículo 49 de la ley de seguridad y salud en el trabajo.

## **Contrato e incorporación**

En esta fase el empleador debe solicitar una serie de documentos para hacer efectiva la contratación, la información citada tendrá características de información personal, académica, experiencias, capacitaciones ente otros, adicionalmente se verifica su hoja de vida para determinar la veracidad Chiavenato (2011) menciona que el contrato es un documento por escrito que celebraran las partes interesadas en este se detallan cláusulas y condiciones entre las más importantes están las remuneraciones mensuales, las horas de trabajo, la vigencia del contrato y los reglamentos de la empresa dependiendo del acuerdo de las partes se procede con la incorporación.

## **Seguimiento**

Chiavenato (2011) menciona que el seguimiento se debe realizar de manera continua al trabajador para determinar falencias o aciertos en el desarrollo de las actividades en el puesto, se debe contar con sistemas documentadas de evaluaciones de rendimientos para evaluar al recién incorporado con ello se obtendrá validez, fiabilidad y utilidad.

### **2.2.3. Las micro y pequeñas empresas (MYPES)**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT (2017) menciona que las MYPES son entes económicas formadas por personas naturales o jurídicas bajo cualquier forma de gestión institucional contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desenvolverse en actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. Para ser reconocidos como MYPES tienen que estar suscritos en el registro nacional de las micro y pequeña empresa (REMYPE).

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

El Peruano (2013) señala que ley de las MYPES N° 30056 fue promulgada por el congreso de la república en el año 2013 estas organizaciones están bajo ciertas

condiciones. Microempresa 150 UIT como máximo por ventas al año, pequeña empresa ventas anuales superiores a 150 UIT hasta un máximo de 1700 UIT, el incremento de las ventas es fijado por el ministerio de fianzas y el ministerio de la producción cada dos años.

### **Importancia de la micro y pequeña empresa**

Pantigoso (2015) menciona que las MYPES es el elemento importante de la economía en el país, ofrecen empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI, sin lugar a dudas las MYPES influyen en varios aspectos de la economía entre los más importantes cabe mencionar la contribución y generación de empleo, si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de gestión pero contribuye de forma creciente y alivia el alto índice de desempleo en nuestro país.

### **Tipos de micro y pequeñas empresas**

Universia Perú (2011) clasifica de la siguiente manera a las MYPES peruanas: MYPE de acumulación, tiene las características de generar beneficios para invertir en el crecimiento de la organización y generar mayores empleos, MYPE de subsistencia, estas organizaciones no generan utilidades y no son unidades económicas y MYPE de nuevos emprendimientos, son todas aquellas organizaciones que emprenden iniciativas empresariales realizadas basándose a nuevas oportunidades.

#### **2.2.4. Sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia)**

##### **Seguridad privada y vigilancia**

El termino seguridad y vigilancia privada es un tipo de servicio cuyo fin es brindar protección a un conjunto de bienes o personas, para el logro de estos objetivos estas empresas cuentan con equipos y personal adecuado con capacidad de aplicar monitoreo y resguardo de edificaciones, almacenes, hogares, terrenos entre otros contextos donde se necesiten vigilar y proteger Halcones Group (2018) menciona que brindar seguridad es un tipo de servicio

complejo pues no solo se protege a la mercancía e inmueble sino dependiendo del servicio contratado además se brinda resguardo a la personas siendo este el trabajo realizado por un profesional en específico al que se conoce como vigilante de seguridad.

### **Importancia de contar con un vigilante de seguridad**

Este individuo es un profesional que labora y presta sus servicios de forma privada encargándose de velar por la seguridad de las personas, así como las estructuras y bienes materiales; estos trabajadores son capacitados para manejar situaciones delictivas ya sean en lugares públicos o privados realizando comprobaciones, registros y tomando todas las prevenciones que sean necesarias para que su misión de brindar seguridad y protección sea cumplida con éxito, los vigilantes son responsables de evitar cualquier tipo de actos delictivos el mismo que se puede llevar a cabo dentro de su área de protección, contar con este tipo de personal sin dudas te hará sentir y estar más seguro.

### **Las empresas de seguridad privada y lo que ofrecen**

Es una organización o negocio que brinda un servicio muy específico relacionado con algo que todos deseamos, la seguridad ya sea personal o material en la actualidad se puede encontrar un sin número de este tipo de empresas, pero todas ellas con algo en común brindar el mejor servicio en cuanto se refiere a la protección, a continuación, se detalla los servicios. Servicio de vigilancia, servicio de escolta, servicio de transporte blindado, servicio de transporte de explosivos, servicio de sistemas de seguridad y servicio de alarmas.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Calidad.**

Aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a la diferencia también pertenecen a su misma especie o condición Azzerboni (2008)

#### **Cliente.**

Es aquel individuo que tiene relación con la empresa y ciertas necesidades de ser acreedores de un servicio a cambio de un pago Editorial Vértice (2008)

#### **Integración.**

Es un fenómeno que sucede cuando un grupo de personas unen al mismo a alguien que está por fuera, sin importar sus características y sin fijarse en las diferencias Sánchez y Pérez (2000)

#### **Reclutamiento.**

Refiere a la acción de alistar reclutas para llevar a cabo una misión u objetivo especial en cualquier ámbito, ya sea en una empresa, en un ejército, en una investigación periodística, en una organización sin fines de lucro, entre otras opciones Chiavenato (2011)

#### **Recurso humano.**

Integración de individuos que tienen como objetivo gestionar de forma constructiva este valor de talento, programando los procesos de selección en la empresa Dessler (2009)

#### **Seguridad.**

Es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente Halcones Group (2018)

#### **Servicio.**

Es una forma directa o indirecta no en físico o material es el conjunto de actividades en donde se busca la satisfacción de necesidades abstractas Duran (2015)

### **III. Metodología**

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

El diseño del presente trabajo fue no experimental transeccional - transversal por que se recogieron los datos en un momento y espacio único, con el objetivo de describir la variable y dimensiones de estudio; así mismo, el tipo de investigación fue descriptiva por que se describió la calidad de gestión en las MYPES del sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia) respecto al nivel de indagación fue cuantitativo ya que mediante los datos obtenidos permitió medir las variables respecto al subsistema de integración de recursos humanos.

#### **3.2 Población y muestra**

La población para la investigación en mención fueron gerentes y representantes legales de 11 MYPES del sector seguridad y vigilancia del distrito Huaraz (Anexo 1), para determinar la muestra se visitó las oficinas y la página de la SUNAT donde se encontró 11 organizaciones del mencionado sector, se encuestó a 11 gerentes y representantes legales, el asunto fue determinar la aplicación del subsistema de integración de recursos humanos que en otros términos es reclutar y seleccionar. Los datos fueron obtenidos de forma censal ya que el tamaño de la población es igual a la muestra. Fuente: SUNAT (2015)

### 3.3 Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición	Denominación	Definición	Denominación	Likert
Gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos	La gestión de calidad es definida como la responsabilidad de toda una organización ya que lograra realizar las cosas bien en donde involucra a cada miembro de la empresa y así se llegue a cumplir los objetivos de la empresa.	Procedimientos de reclutamiento de personal	El reclutamiento consiste en una acción dinámica y flexible cuyo objetivo es el de buscar y reunir el máximo número de candidatos en un tiempo determinado para cubrir ese puesto.	Análisis del puesto	
				Requisición de personal	
	Es el abastecimiento de individuos a la organización, son procesos responsables de insumos humanos y comprenden todas las actividades en lo que se refiere al reclutamiento y selección de personal, así mismo la integración a las actividades organizacionales, estos procesos de integración representan la puerta de entrada individuos al sistema organizacional.	Medios de reclutamiento	Todas las organizaciones viven un conjunto y constante proceso de transformación y su plantilla de personal sufre modificaciones, lo que obliga a una permanente provisión de nuevos empleados necesarios por lo tanto, es conveniente incluso tener siempre abierto un proceso de reclutamiento de recursos humanos ya sea interna o externa.	Fuentes Internas	
				Fuentes externas	
	Proceso de selección de personal	Es la forma de utilizar diversas herramientas y técnicas para seleccionar a los mejores candidatos para el puesto. Una vez que cuenta con una reserva de aspirantes, el siguiente paso consiste en seleccionar a los mejores candidatos para el puesto	Recepción de candidatos		
			Entrevista de selección.		
			Examen de conocimiento		
			Examen psicológico		
			Examen médico		
			Contrato e incorporación		
Seguimiento					

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

Para el recoger la información de la investigación se empleó la encuesta, se usó como herramienta el cuestionario que fue dirigido a los gerentes y representantes legales del sector seguridad y vigilancia del distrito de Huaraz, el subsistema de integración de recursos humanos fue medida sobre una base de 21 atributos del sector seguridad y vigilancia, las cuales fueron acomodadas al cuestionario con tres alternativas de respuesta (Escala Likert): Siempre (3), a veces (2), nunca (1). Se utilizó el cuestionario que fue validado por tres docentes expertos de la escuela de Administración. (anexo 02)

### **3.5 Plan de análisis**

Se consiguieron los resultados mediante la aplicación de la técnicas e instrumentos, para el cual se recurrió a los informantes luego fueron ingresados al programa estadístico SPSS 24 para su debido procesamiento, asimismo fueron presentados en tablas y gráficos con su respectivo análisis estadístico.

### 3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES, rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015?</p>	<p>General: Describir las características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES, rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015.</p> <p>Específicos: (a) Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (b) Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES, rubro actividades de investigación y seguridad.</p>	<p>Subsistema de integración de recursos humanos</p>	<p>Población. La población consiste de 11 MYPES de seguridad y vigilancia Huaraz</p> <p>Fuente. SUNAT Huaraz 2015</p> <p>Muestra. 11 gerentes de seguridad y vigilancia Huaraz</p>	<p>Tipo de Investigación: Es descriptivo, porque se buscó describir la calidad de gestión bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las MYPES, rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito Huaraz, 2015.</p> <p>Nivel de Investigación: Es cuantitativo por que se empleó técnicas y medición de variables.</p> <p>Diseño: Transeccional – Transversal se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

### **3.7 Principios éticos**

La investigación está basada en datos reales, con principios de confiabilidad, la información fue confidencial no divulgada respeta el principio de confidencialidad de los datos de cada organización y la propiedad intelectual. Hace hincapié a los principios éticos y originalidad toda información utilizada en la presente investigación fue única y exclusivamente con fines académicos.

## IV. Resultados

### 4.1. Encuesta aplicada a los representantes de las MYPES

Referente a las características de los representantes de las MYPES de vigilancia

Tabla 1. *Distribución según la edad de los representantes de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
20 a 30 años	2	18,2	18,2
31 a 40 años	3	27,3	67,3
41 a 50 años	6	54,5	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes MYPES

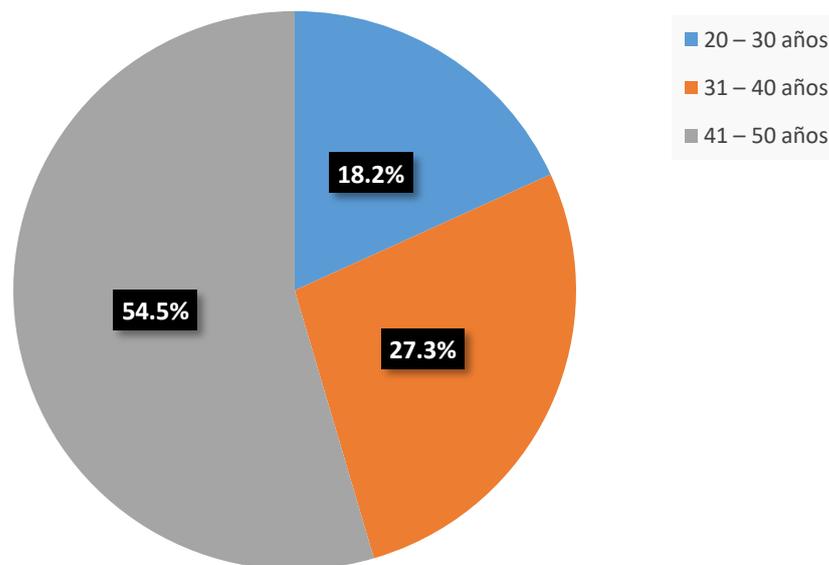


Figura 1. Distribución según la edad de los representantes de las MYPES

Fuente. Tabla 1.

Interpretación. El 54,5% de los encuestados tiene de 41 a 50 años, el 27,3% de 31 a 40 años y el 18,2% de 20 a 30 años de edad.

Tabla 2. Distribución según el sexo de los representantes de las MYPES.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Masculino	9	81,8	81,8
Femenino	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes MYPES

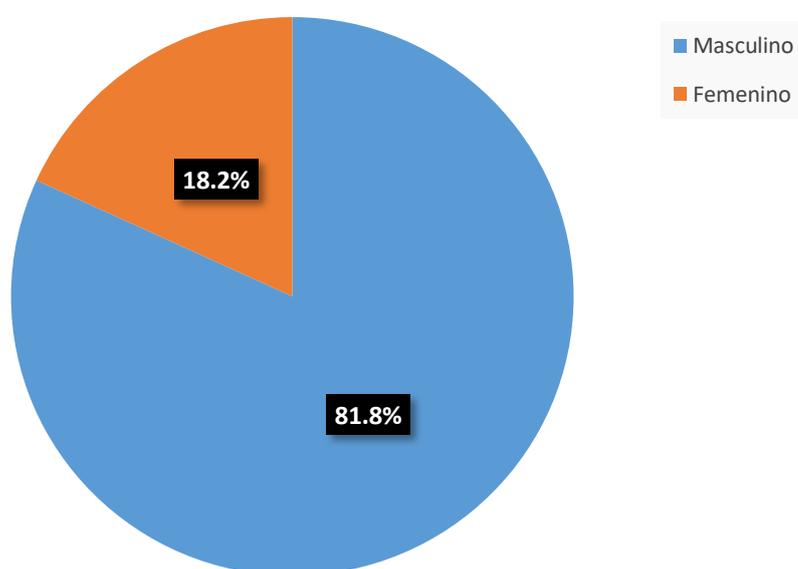


Figura 2. Distribución según el sexo de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 2

Interpretación. El 81,8% de los representantes de estas MYPES son varones y el 18,2% son mujeres.

Tabla 3. *Distribución según el grado de instrucción de los representantes de las MYPES*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Secundaria (Completa)(Incompleta)	2	18,2	18,2
No Univ. (Completa)(Incompleta)	3	27,3	67,3
Univ. (Completa)(Incompleta)	6	54,5	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

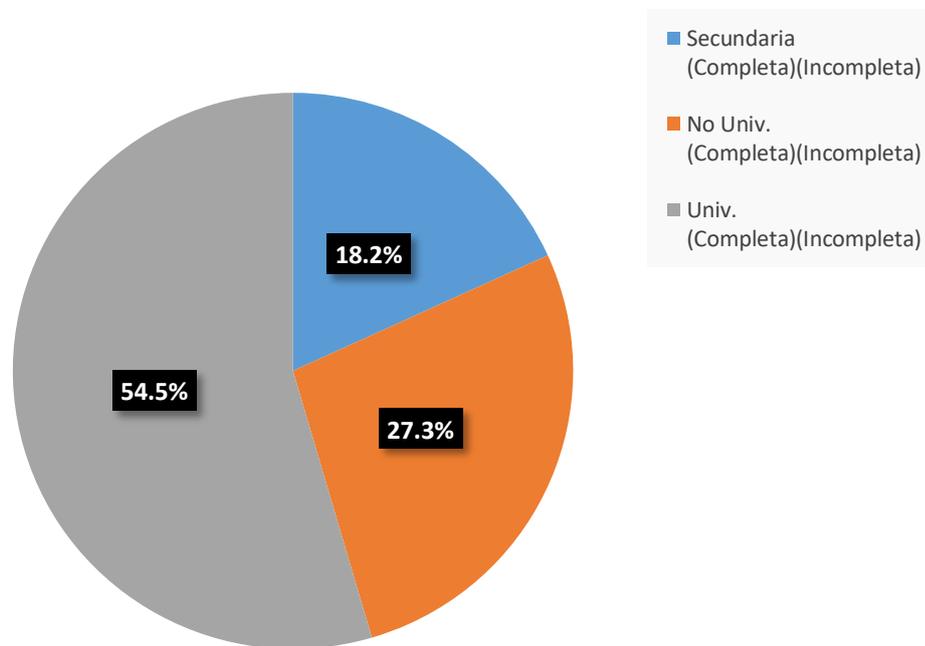


Figura 3. *Distribución según el grado de instrucción de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 3

Interpretación. El 54,5% tienen educación universitaria (completa) (incompleta), 27,3% no universitarios (completa) (incompleta) y el 18,2% tiene secundaria (completa) (incompleta).

Referente a las características de las MYPES de vigilancia

Tabla 4. *Distribución según el tipo de MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Acumulación y otras ganancias	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Encuesta realizada a los gerentes de las MYPES

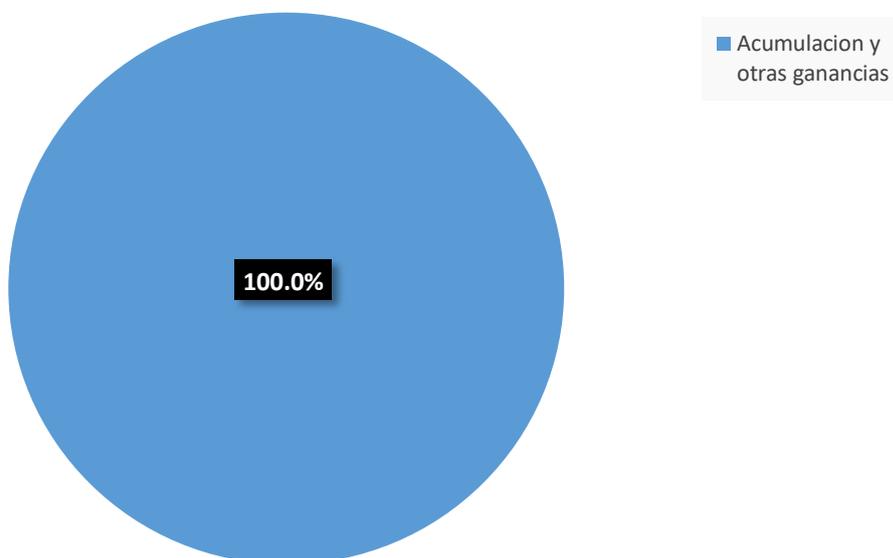


Figura 4. *Distribución según el tipo de MYPES.*

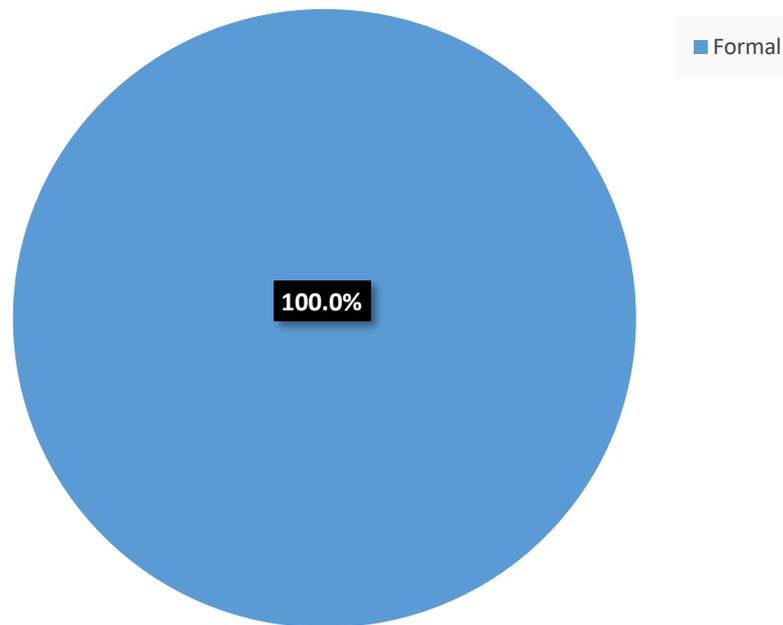
Fuente: Tabla 4

Interpretación. El 100% de MYPES fueron fundadas para generar lucro y otras ganancias.

Tabla 5. *Distribución según la situación de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Formal	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

*Fuente. Encuesta realizada a los gerentes de las MYPES*



*Figura 5. Distribución según la situación de las MYPES.*

*Fuente: Tabla 5*

Interpretación. El 100% de las MYPES son formales.

Tabla 6. *Distribución según el tiempo de fundación de las MYPES.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
De 0 a 5 años	2	18,2	18,2
De 6 a 10 años	5	45,5	67,3
De 11 a 15 años	1	9,1	
De 16 a más años	3	27,3	100,0
Total	11	100.0	

Fuente. Encuesta realizada a los gerentes de las MYPES

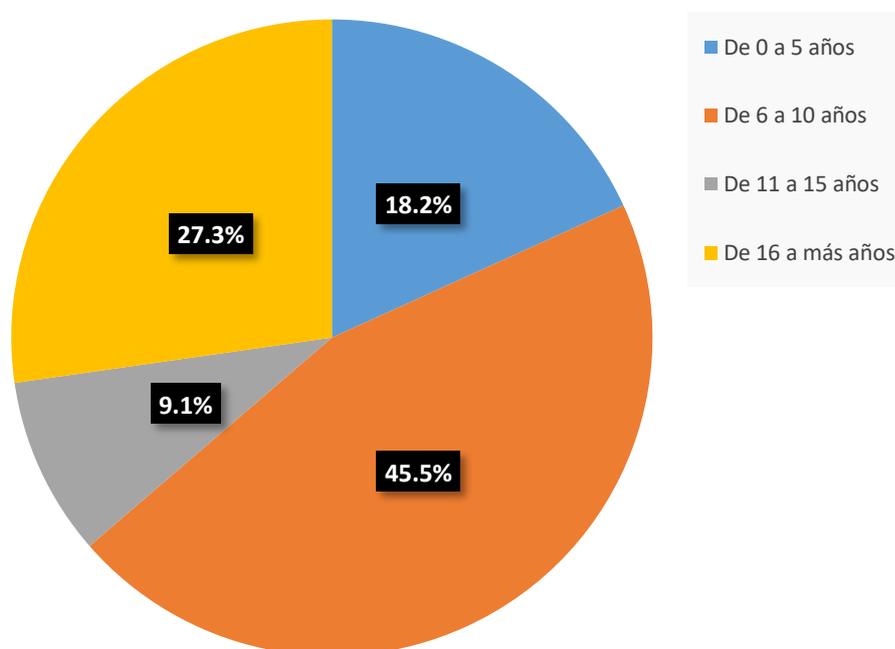


Figura 6. *Distribución según el tiempo de fundación de las MYPES*

Fuente: Tabla 6

Interpretación. El 45,5% tiene de 6 a 10 años de fundación, el 27,3% de 16 años a más, el 18,2% de 0 a 5 años, 9,1% de 11 a 15 años.

Respecto a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos.

Tabla 7. *Distribución según el análisis y descripción del puesto.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca	5	45,5	45,5
A veces	4	36,4	63,3
Siempre	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

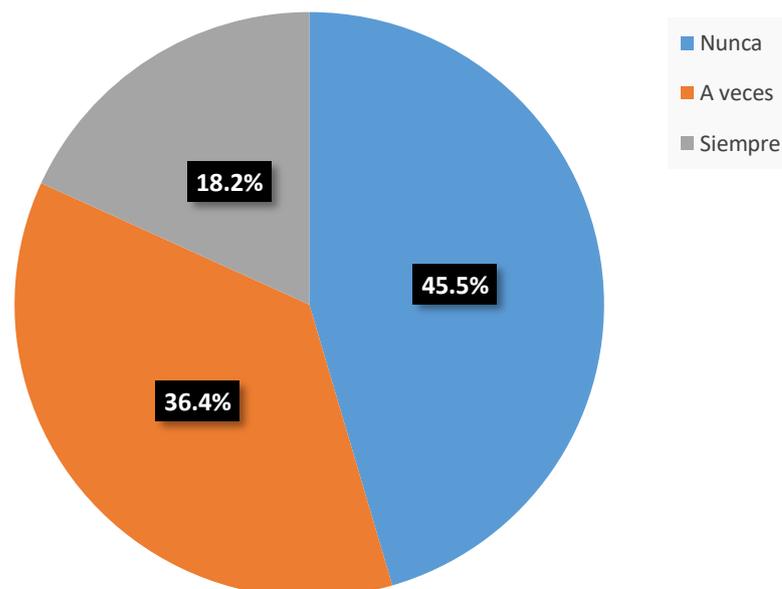


Figura 7. *Distribución según el análisis y descripción del puesto.*

Fuente. Tabla 7

Interpretación. Del total de encuestados 45.5% nunca analizan y describen el puesto, 36.4% a veces y un 18,2% siempre.

Tabla 8. *Distribución según si se tiene en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en la descripción y análisis del puesto.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	7	63,6	63,6
A veces	3	27,3	77,3
Siempre	1	9,1	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

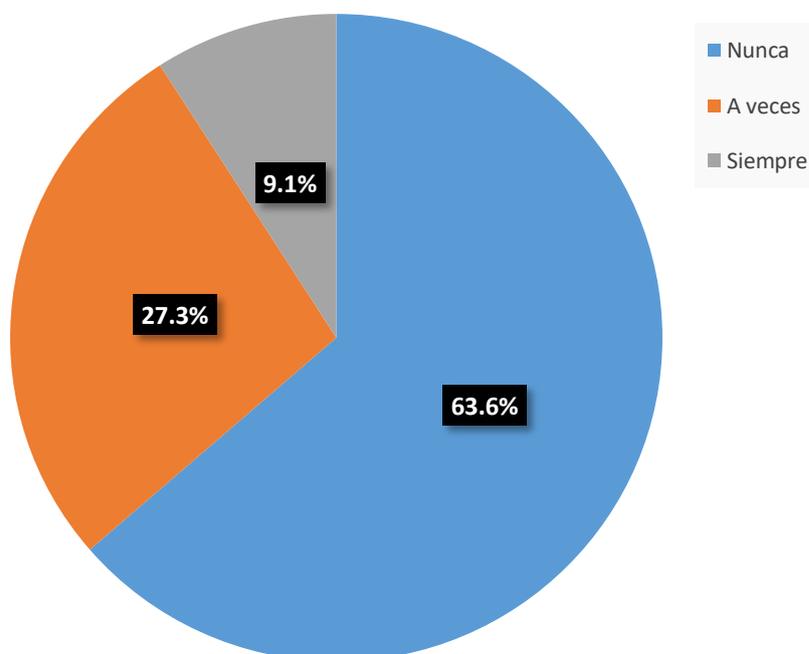


Figura 8. *Distribución según si se tiene en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en la descripción y análisis del puesto*

Fuente. Tabla 8

Interpretación. El 63,6% nunca tienen en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en la descripción y análisis del puesto, El 27,3% a veces y el 9,1% indicaron que siempre.

Tabla 9. *Distribución según el análisis y descripción del perfil del candidato.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	6	54,5	54,5
A veces	5	45,5	67,3
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

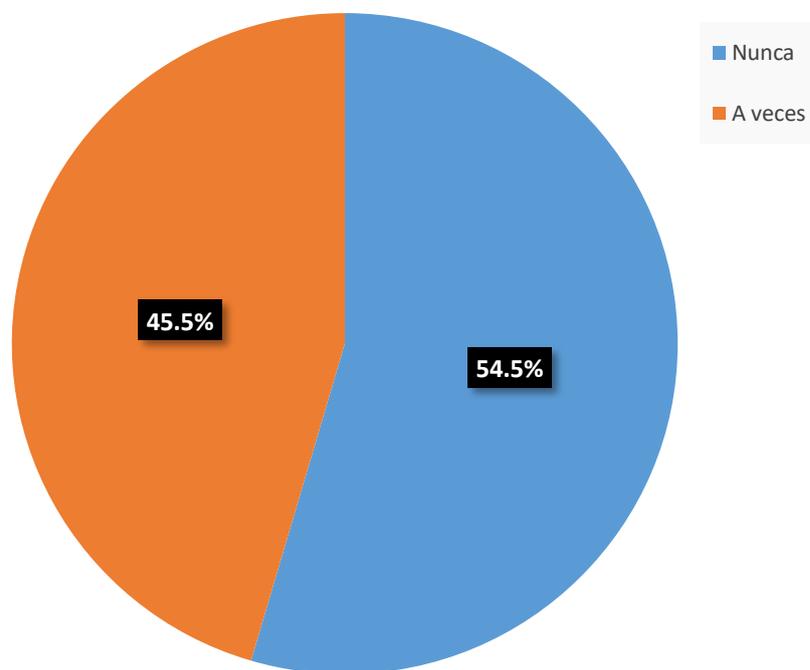


Figura 9. *Distribución según la descripción y análisis del perfil del candidato.*

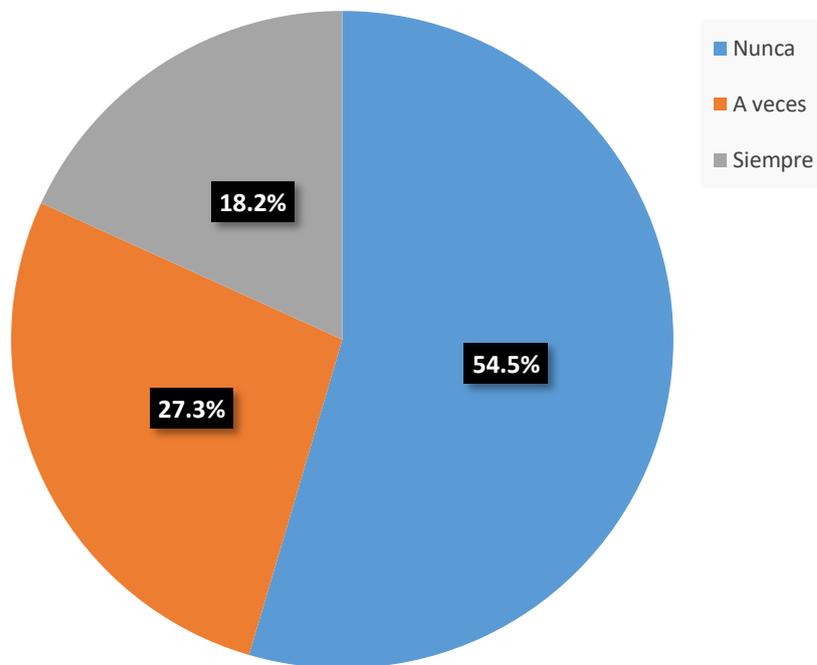
Fuente. Tabla 9

Interpretación. El 54.5% de los gerentes o representantes no describen y no analizan el perfil del candidato y el 45.5% a veces.

Tabla 10. *Distribución según manual de descripción del puesto y el perfil de los candidatos.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	6	54,5	54,5
A veces	3	27,3	53,3
Siempre	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

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



*Figura 10. Distribución según manual de descripción del puesto y el perfil de los candidatos.*

*Fuente. Tabla 10*

Interpretación. El 54,5% no cuenta con el manual de descripción del puesto y perfil de los candidatos, el 27,3% a veces cuentan con ese manual y el 18,2% si cuentan con el manual.

Tabla 11. *Distribución según la importancia del reclutamiento interno.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulada
Nunca	1	9,1	9,1
A veces	3	27,3	69,3
Siempre	7	63,6	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

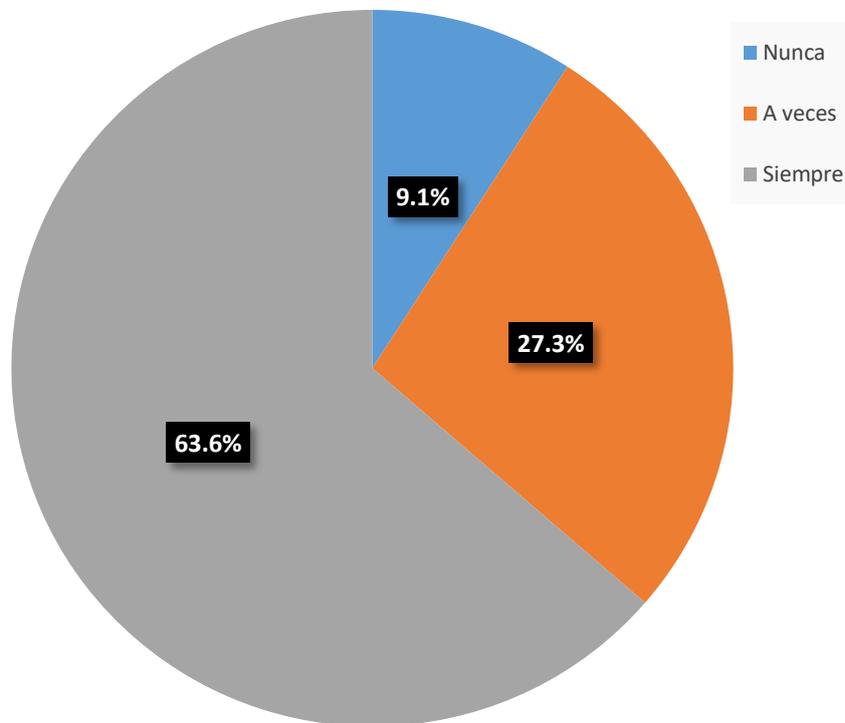


Figura 11. *Distribución según la importancia del reclutamiento interno*

Fuente. Tabla 11

Interpretación. El 63,6% si le dan importancia al reclutamiento interno, 27,3% a veces y el 9,1% nunca.

Tabla 12. *Distribución según el reclutamiento externo, coloca anuncios en distintos medios para la búsqueda de candidatos.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
A veces	2	18,2	18,2
Siempre	9	81,8	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

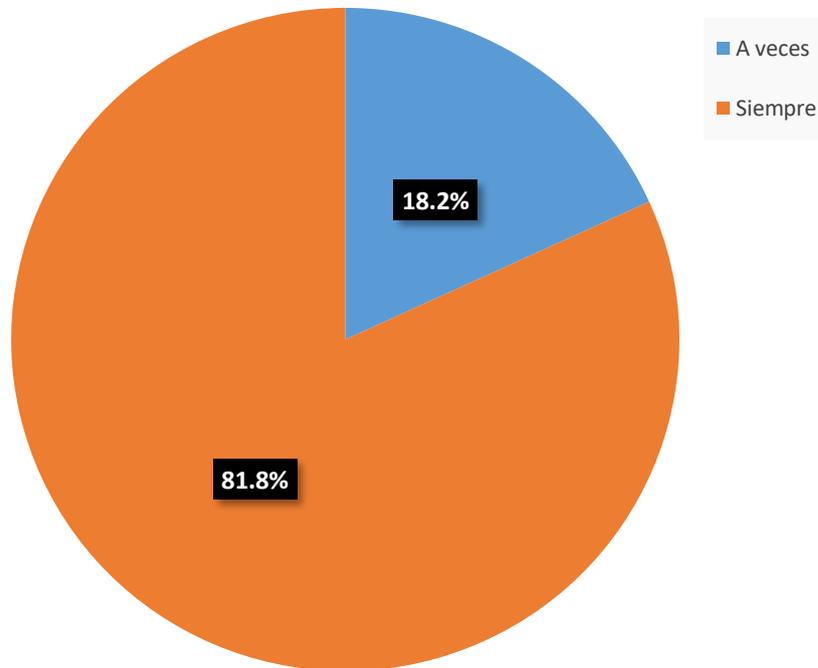


Figura 12. *Distribución según el reclutamiento externo, coloca anuncios en distintos medios para la búsqueda de candidatos.*

Fuente. Tabla 12

Interpretación. El 81,8% de los gerentes y representantes realizan el reclutamiento externo y colocan anuncios en distintos medios y el 18,2% a veces.

Tabla 13. *Distribución según la recepción del currículum vitae.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
A veces	1	9,1	9,1
Siempre	10	90,9	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES.

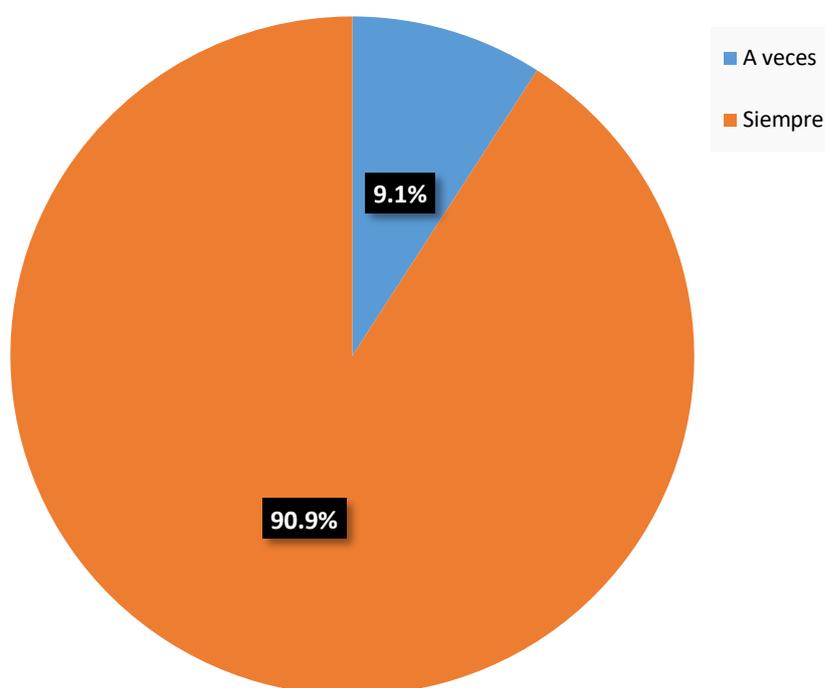


Figura 13. *Distribución según la recepción del currículum vitae.*

Fuente. Tabla 13.

Interpretación. El 90.9% recibe currículum vitae y el 9,1% a veces.

Tabla 14. *Distribución según entrevista de selección.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	1	9,1	9,1
A veces	1	9,1	56,3
Siempre	9	81,8	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

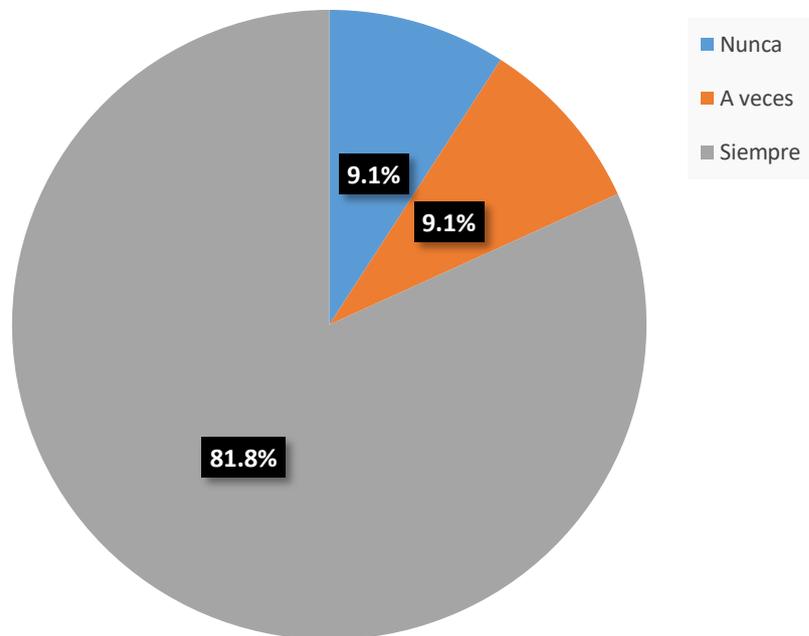


Figura 14. *Distribución según entrevista de selección.*

Fuente. Tabla 14

Interpretación. El 81,8% de los gerentes y representantes realizan la entrevista de selección, el 9,1% a veces y el 9,1% nunca.

Tabla 15. *Distribución según examen de conocimiento y capacidad.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	7	63,6	63,6
A veces	4	36,4	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

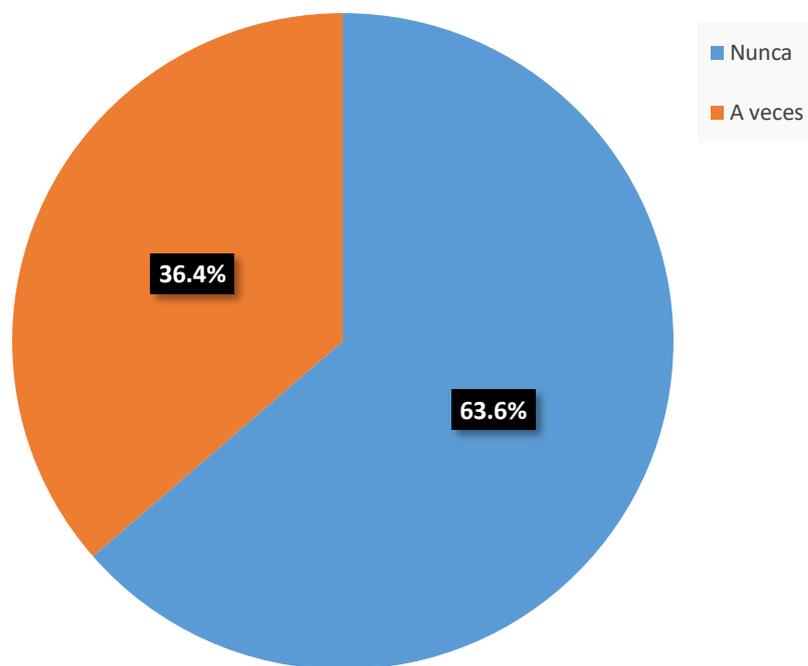


Figura 15. *Distribución según examen de conocimiento y capacidad.*

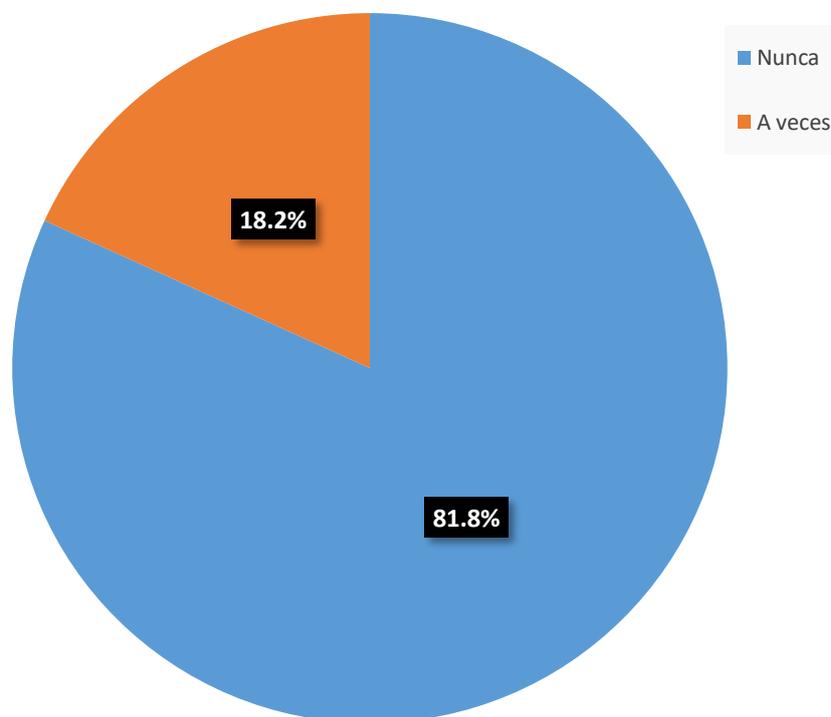
Fuente. Tabla 15

Interpretación. el 63,6% de los gerentes y representantes no aplican exámenes de conocimiento y capacidad, 36,4% a veces.

Tabla 16. *Distribución según el examen psicológico a los candidatos.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	9	81,8	81,8
A veces	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

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



*Figura 16. Distribución según examen psicológico a los candidatos.*

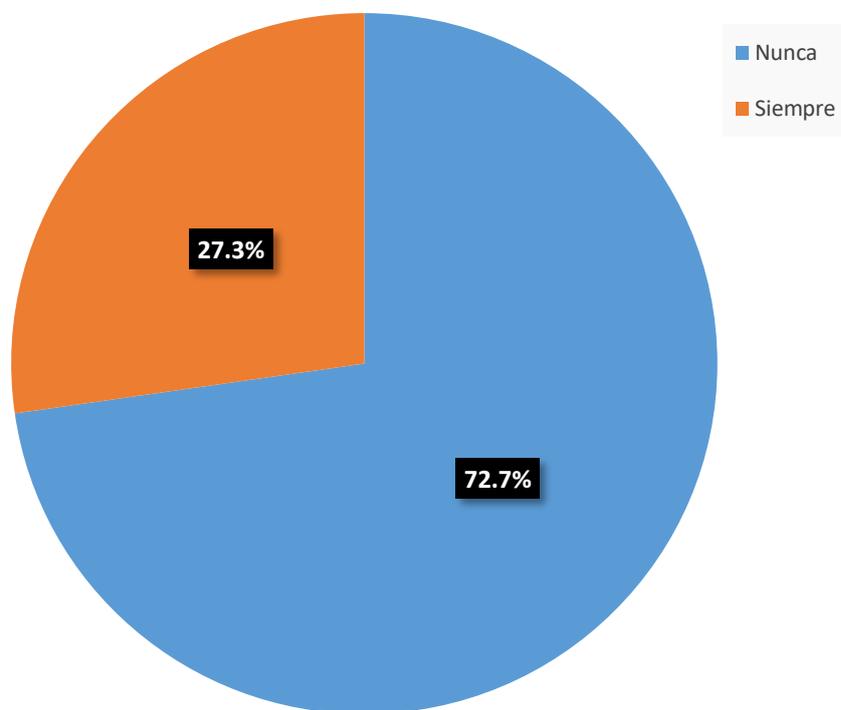
*Fuente. Tabla 16*

Interpretación. El 81,8% de los representantes y gerentes nunca aplicaron exámenes psicológicos a los candidatos, el 18,2% a veces aplican.

Tabla 17. *Distribución según examen médico a los candidatos.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	8	72,7	72,7
Siempre	3	27,3	100,0
Total	11	100.0	

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



*Figura 17. Distribución según examen médico a los candidatos.*

*Fuente. Tabla 17*

Interpretación. El 81,8% de los representantes y gerentes nunca aplican exámenes médicos a los candidatos y el 27,3% siempre aplican.

Tabla 18. *Distribución según el cumplimiento de los contratos determinados.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	1	9,1	9,1
Siempre	10	90,9	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

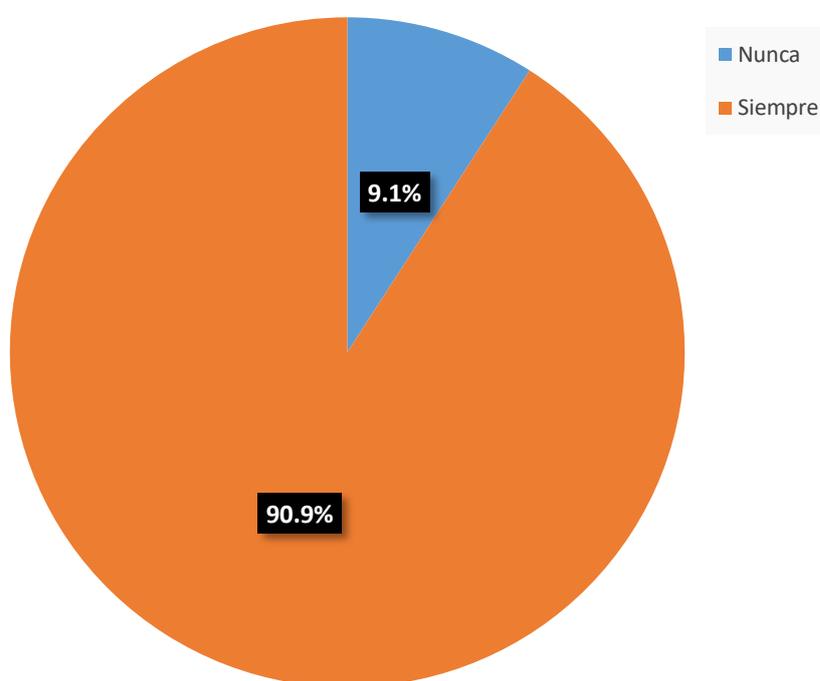


Figura 18. *Distribución según el cumplimiento de los contratos determinados.*

Fuente. Tabla 18

Interpretación. El 90,9% de los gerentes y representantes siempre cumplen con los contratos determinados y el 9,1% nunca hace contratos.

Tabla 19. *Distribución según la asignación de horarios en los contratos celebrados con el trabajador de acuerdo a ley.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	1	9,1	9,1
A veces	2	18,2	56,3
Siempre	8	72,7	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

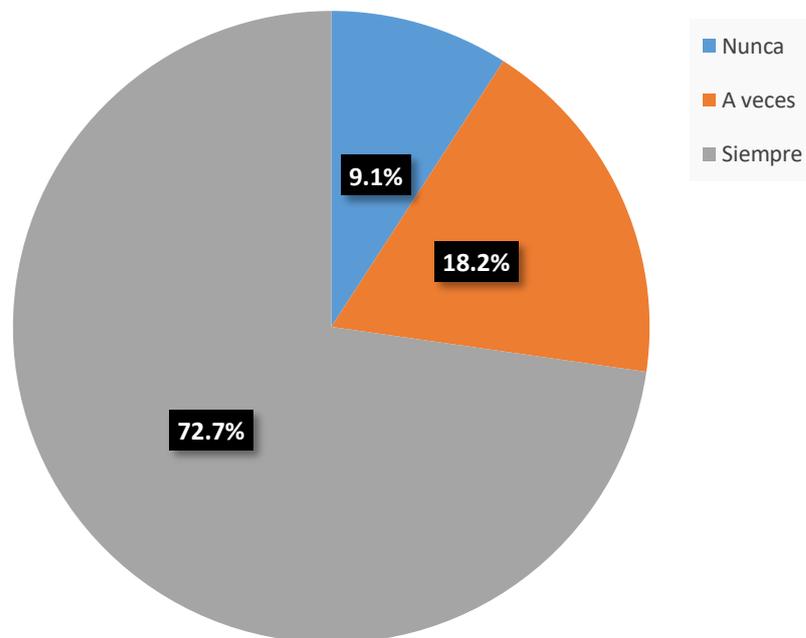


Figura 19. *Distribución según la asignación de horarios en los contratos celebrados con el trabajador de acuerdo a ley.*

Fuente. Tabla 19

Interpretación. El 72.7% de los representantes y gerentes siempre asignan los horarios en los contratos, el 18,2% a veces y el 9,1% nunca.

Tabla 20. *Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
A veces	2	18,2	18,2
Siempre	9	81,8	100,0
Total	11	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

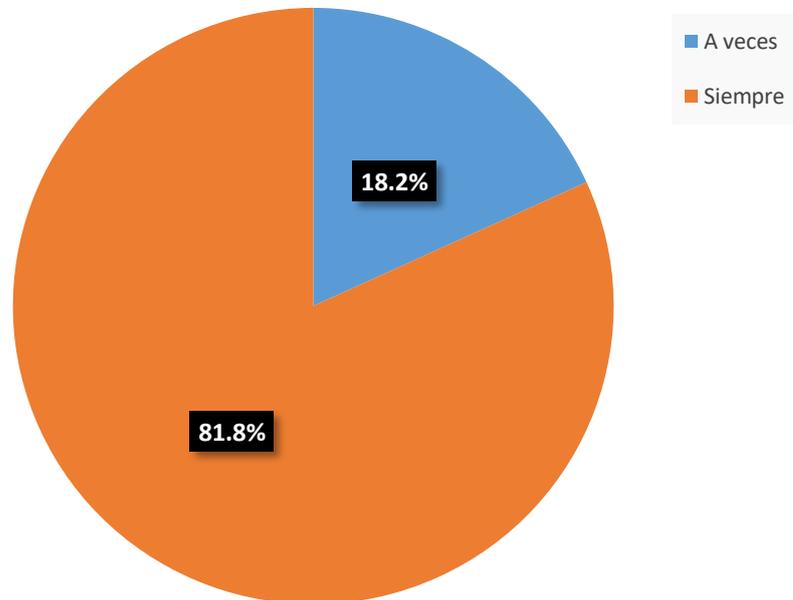


Figura 20. *Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley*

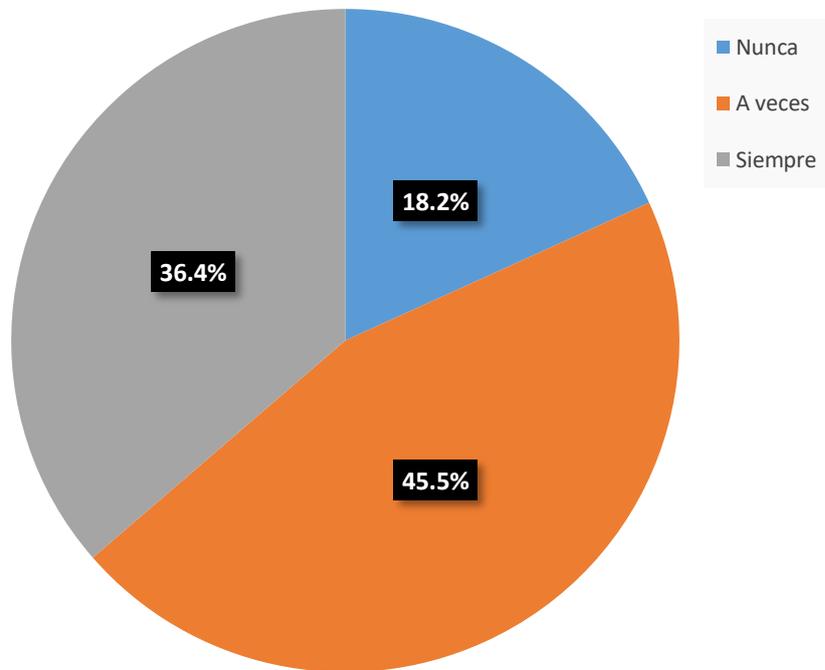
Fuente. Tabla 20

Interpretación. El 81.8% de gerentes y representantes dan beneficios a sus trabajadores de acuerdo a ley y el 18,2% a veces.

Tabla 21. *Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.*

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual	Frecuencia Relativa Porcentual acumulada
Nunca	2	18,2	18,2
A veces	5	45,5	56,3
Siempre	4	36,4	100,0
Total	11	100,0	

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



*Figura 21. Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.*

*Fuente. Tabla 21*

Interpretación. El 45,5% de los representantes y gerentes a veces hacen la evaluación de desempeño de candidato recién contratado, 36,4% siempre evalúa y el 18,2% nunca evalúa.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **Referente a las características de los representantes de las MYPES.**

Respecto a la edad de los representantes: El 54,5% tienen de 41 a 50 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden con los hallados por Quispe (2018) quien manifiesta que el 43,75% de los representantes tienen de entre 41 a 50 años de edad, asimismo coinciden con los resultados hallados por Asencios, (2016), quien determina que el 43,75% de los representantes tienen de 41 a 50 años de edad; pero contrastan con los resultados hallados por Ccahuana (2016) quien menciona que el 40% de los representantes tienen de 51 a 60 años de edad. Estos resultados demuestran que la mayoría de estas MYPES del sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia) son representadas y administradas por personas mayores capacitadas y experimentadas con responsabilidad de tomar decisiones, sin embargo, son resistentes al cambio a la tecnología y a las nuevas tendencias.

Respecto al sexo de los representantes: El 81,8% son de sexo masculino (Tabla 2), estos resultados contrastan con los hallados por Ccahuana (2016), quien menciona que la totalidad de los representantes son de sexo masculino, asimismo contrastan con los resultados encontrados por Asencios (2016), quien menciona que el 68,8% son de sexo femenino, de mismo modo contrasta con los resultados hallados por Quispe (2018), quien menciona que el 68,8% son de sexo femenino. Estos resultados demuestran que estas MYPES de seguridad y vigilancia en Huaraz predomina el sexo masculino que es muy ventajoso por qué se necesita autoridad, jerarquía, instrucción y conocimiento de estrategias de defensa personal y valentía para inducir y manejar este grupo humano de vigilantes que muchos de ellos son licenciados de las fuerzas armadas y policías en retiro.

Respecto al grado de instrucción de los representantes: El 54,5% de los representantes tienen estudios universitarios (Tabla 3), estos resultados contrasta con los hallados por Ccahuana (2016) quien menciona que el 50% de los representantes tiene superior no universitaria, asimismo contrastan con los resultados hallados por Quispe (2018), quien menciona que el 56,3% tiene secundaria completa, también contrasta con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien menciona que el 56.2%

tienen secundaria completa. Estos resultados demuestran que las MYPES de seguridad y vigilancia en el distrito Huaraz son administradas y representadas por personas con estudios superiores universitarios quienes tienen conocimientos previos del subsistema de integración de recursos humanos y la gestión de calidad.

### **Referente a las características de las MYPES seguridad y vigilancia.**

Respecto al objetivo de creación de estas MYPES: El total de estas MYPES seguridad y vigilancia fueron creadas con fines de lucro (Tabla 4), estos resultados coincide con los encontrados por Ccahuana (2016), quien indica que el 80% de estas empresas fueron creadas para generar ganancias. Estos resultados enfatizan con la utilidad que se genera por consecuencia de la prestación de servicios, por ello es muy importante realizar una adecuada gestión y administración de todos los recursos con base en la gestión de calidad y el servicio, haciendo énfasis al reclutamiento y selección de personal para garantizar la buena prestación del servicio.

Respecto a la situación de estas MYPES: El total de estas MYPES en el distrito de Huaraz 2015 son formales (Tabla 5), estos resultados contrastan con los hallados por Ccahuana (2016), quien menciona que el 90% son formales y el 10% están en vías de formalización, asimismo contrastan con los resultados encontrados por El Comercio (2015), quien menciona que el 68% de estas empresas de seguridad incurren en prácticas informales de las 694 firmas autorizadas en el Perú, solo 269 registraron sus agentes en el ministerio de trabajo asimismo lo indica la superintendencia nacional de control de servicios de seguridad armas y explosivos de uso civil (SUCAMEC). Estos resultados demuestran que las MYPES trabajan acorde a las leyes del país garantizando buenas remuneraciones dan beneficios acordes a ley a sus colaboradores y tiene un acceso permitido al mercado.

Respecto al tiempo de permanencia en el rubro de estas MYPES: El 45,5% de estas MYPES tiene una permanencia de 6 a 10 años en el sector (Tabla 6), estos resultados contrastan con los hallados por Ccahuana (2016), quien indica que el 60% de estas MYPES tienen más de 10 años en el sector. Estos resultados

demuestran que estas organizaciones están en vías de desarrollo entre las etapas de introducción y crecimiento en el mercado, amerita una adecuada gestión y administración de los recursos entre los más importantes el subsistema de integración de recursos humanos donde se debe buscar la eficiencia y eficacia del servicio.

### **Referente a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos.**

Respecto al análisis y descripción del puesto: El 45,5% de los representantes nunca describen ni analizan (Tabla 7), no darle importancia a las características del puesto ni al perfil del trabajador trae como consecuencia candidatos incapaces e ineptos que improvisan en el cargo e incluso desertan en los primeros días de trabajo Dessler (2011) menciona que el estudio del puesto se realiza para determinar de manera efectiva y detallada en que consiste el empleo y el tipo de trabajador que la empresa debe contratar esto ayuda a los responsables tomar decisiones sobre el tipo de personas que se debe reclutar y posteriormente contratar Werther (2008) menciona que la descripción del puesto es una declaración por escrito en la que se explican las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos del cargo en cuestión.

Respecto a las condiciones geográficas, climatológicas y laborales: El 63,6% de los representantes nunca tienen en cuenta estas condiciones en la descripción del puesto (Tabla 8) estas características influyen en el tipo de trabajador que se quiere contar, trabajar de vigilante tiene mucho que ver con las condiciones climatológicas, los horarios cambiantes por puesto y las facilidades de habituarse en cualquier condición geográfica Werther (2008) menciona que en el análisis del cargo se debe poner a conocimiento de los términos y condiciones al trabajador y este debe evaluarlas y tomar la decisión acertada, de lo contrario debe retirarse de la convocatoria, con ello se previene futuras deserciones así mismo agrega que las condiciones de trabajo es una descripción de las circunstancias y del escenario donde se ejecutara el cargo por ejemplo los horarios cambiantes, viajes imprevistos y la posibilidad de enfrentar algún riesgo laboral, entre otros.

Respecto al análisis y descripción del perfil del candidato: El 54,5% de los representantes de estas MYPES nunca analizan ni describen el perfil del candidato (Tabla 9) estas condiciones son muy determinantes para el correcto funcionamiento del grupo humano y la efectividad en los procesos dentro de la organización, hacer una buena descripción del perfil atrae candidatos exactos y capaces de cumplir con las actividades encomendadas Dessler (2009) menciona que en esta fase se determinan toda la información y las características respecto al candidato y lo que se extraña en el puesto, dicha información ayuda a los gerentes a tomar buenas decisiones sobre el tipo de persona que se debe reclutar y contratar asimismo Chiavenato (2011) afirma que en esta etapa se realiza una ficha profesiográfica donde se detalla toda las características psicológicas y físicas que debe tener el postulante.

Respecto al manual de descripción del puesto y el perfil del candidato: El 54,5% de los representantes no cuentan con este manual (Tabla 10). Estos resultados son de preocupación para los individuos que están al frente de estas organizaciones, al momento de elegir a los candidatos no tienen el respaldo suficiente para tomar decisiones e improvisan seleccionando inadecuadamente Espinoza (2013) menciona que en el manual es donde se especifican todo los requisitos que debe cumplir el candidato también se detallan las características del puesto, esto sirve de ayuda para el reclutador quien platea todo el procedimiento de selección, además sirve de soporte para poder hacer cumplir tales funciones en el desarrollo de las actividades.

Respecto a la importancia del reclutamiento interno: El 63,6% de los representantes le dan importancia a este tipo de reclutamiento (Tabla 11), dar importancia a este tipo de reclutamiento es muy ventajoso para las organizaciones, es una fuente de motivación para el personal, se aprovecha los recursos de la empresa en capacitar al personal y se desarrolla un espíritu saludable de competencia entre ellos Werther (2008) indica que este tipo de reclutamiento tiene ventajas como la creación de un clima positivo dentro de la organización ya que los trabajadores perciben la posibilidad de ascender y hacer carrera en ella, otra de las ventajas es la disminución de las necesidades de familiarización del empleado con el nuevo entorno.

Respecto al reclutamiento externo y los anuncios en distintos medios: El 81,8% de los representantes siempre reclutan candidatos externos mediante los anuncios (Tabla 12), es importante la caza de talentos para la empresa, estos candidatos manejan nuevas perspectivas y múltiples conocimientos que son de mucha ayuda para progresar, estos se captan mediante anuncios que deben ser exactas y precisas para dar con el individuo idóneo Chiavenato (2011) menciona que esta fuente funciona con candidatos que vienen de afuera cuando hay una vacante en la organización se trata de cubrir con personas ajenas captados mediante las técnicas de reclutamiento como colocación de carteles o anuncios en distintos medios, archivos de candidatos que presentaron espontáneamente, recomendación de otras empresas, contactos con sindicatos y otras asociaciones, reclutamiento on line entre otras técnicas.

Respecto a la recepción del currículum de los candidatos: El 90,9% de los representantes de estas MYPES hace recepción del currículum de los candidatos (Tabla 13) estos resultados se contrasta con los hallados por Asencios (2016) quien menciona que el 62,50% de los representantes no hace recepción del currículum, asimismo se contrasta con los resultados hallados por Quispe (2018) quien menciona que el 62,50% no hacen recepción del currículum, situación grave y de error para la mayoría de estos representantes que poco o nada les interesa la recepción y revisión de la información personal, grado de estudios, conocimientos, capacitaciones, experiencias entre otros el diario Economista (2014) menciona que antes le daban importancia al currículum vitae del candidato postulante y al tiempo de experiencia ganados en el área en el que se desea ocupar, pero al momento de la contratación los seleccionadores de personal priorizaban más los valores de la persona para contribuir con la empresa tales como el compromiso, la responsabilidad, la proactividad, el interés y etc.

Respecto a la entrevista de selección: El 81,8% de los representantes entrevistan a su personal (Tabla 14), esta fase da inicio al proceso de selección de personas a través de preguntas estructuradas o en algunos casos no estructuradas simplemente se lanza las preguntas acorde al manejo e información del entrevistador Werther

(2008) menciona que la entrevista es una conversación formal conducida para evaluar la capacidad del postulante para el puesto, es una técnica más utilizada para formular decisiones de elección del candidato su uso es universal permite sondear el potencial del profesional, ejecutivos y directivos también posibilita la comunicación en partida doble donde se obtiene información del solicitante y este de la organización.

Respecto al examen de conocimiento y capacidad: El 63,6% de los representantes no aplican este tipo de exámenes (Tabla 15), cabe mencionar que estas MYPES de seguridad y vigilancia son sinónimo de seguridad, monitoreo, guardia y vigilancia tienen que tener conocimientos básicos por ejemplo el manejo de un arma de fuego, defensa personal, primeros auxilios entre otros Chiavenato (2011) señala que estos exámenes o pruebas son instrumentos para evaluar objetivamente los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, practica o el ejercicio, también se realiza de diferentes maneras, de manera escrita se aplica mediante el uso de preguntas y respuestas por escrito, manera de realización este examen se aplica por medio de la ejecución de un trabajo o tarea, manera específicas se evalúa los conocimientos técnicos y específicos con relación al puesto.

Respecto al examen psicológico: El 81,8% de los representantes nunca aplican estos exámenes a los candidatos (Tabla 16), estas pruebas son las más importantes para estas MYPES de seguridad y vigilancia ya que este grupo humano tiene en su poder un arma de fuego y se tiene que verificar la estabilidad mental y el comportamiento del individuo Chiavenato (2011) menciona que este examen es un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para valorar su desarrollo mental, sus aptitudes, habilidades y conocimientos, este examen se realiza para poder conocer mejor a la persona en decisiones de empleo, orientación profesional y diagnóstico de personalidad, además constituyen una medida objetiva y estandarizada de los modelos de conducta de las personas y son comparadas con patrones e indicadores que determinan el buen estado o situación del individuo.

Respecto al examen médico: El 81,8% de los representantes nunca aplican exámenes médicos a los candidatos (Tabla 17) mediante este examen se verifica que los trabajadores se encuentren en perfecto estado de salud física y mental, la médica especialista de la empresa Liderman menciona que el examen médico permite conocer si el puesto está acorde a las condiciones físicas y mentales del trabajador además periten aplicar programas de vigilancia y control según los resultados obtenidos, agrega que se debe realizar cada año en las empresas de alto riesgo y cada dos en de menor riesgo Carvajal (2017).

Respecto al cumplimiento del contrato: El 90,9% de los representantes cumplen con los contratos y son celebrados con el trabajador (Tabla 18), al no celebrar ni cumplir con los contratos la empresa estaría cometiendo una falta grave y seria denunciado, sancionado con una fuerte multa expresados en UIT estos resultados coinciden con los hallados por Ascencios (2016) quien menciona que el 87,5 de estas empresas celebran y dan cumplimiento del contrato con el trabajador asimismo Quispe (2018) menciona que el 87,5% celebran y dan cumplimiento del contrato.

Respecto a la asignación de los horarios en los contratos de cuerdo a ley: El 72,7% de los representantes siempre determinan los horarios en los contratos (Tabla 19), con estos resultados se determina que los gerentes cumplen con asignar horarios de acuerdo a la ley, esto demuestra que la empresa en cierta medida está tomando en cuenta los derechos del personal, asimismo coinciden con los resultados hallados por Quispe (2018) quien menciona que el 68.75% de los representantes si cumplen con las jornadas laborales diarias establecidas de acuerdo a ley.

Respecto a los beneficios otorgados a sus trabajadores: El 81,8% de los representantes otorgan beneficios a sus trabajadores de acuerdo a ley (Tabla 20), estos resultados demuestran que estas organizaciones de seguridad y vigilancia cumplen con entregar los beneficios necesarios que se merece cada trabajador al no hacer la entrega de los beneficios se daría inicio a conflictos con los trabajadores versus la empresa ocasionando pérdidas como las horas de trabajo, además de

denuncias al ministerio y sanciones posteriores, pero se contrasta con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien menciona que el 62,50% de los beneficios otorgados no son de acuerdo a ley asimismo se contrasta con los resultados hallados por El Comercio (2015) quien menciona que del total de empresas de seguridad priva y vigilancia en el Perú solo el 38,7% tiene registrado a sus empleados en el ministerio de trabajo, mientras que el 61,2% no están cumpliendo con ofrecer los beneficios de ley a su personal.

Respecto a la evaluación de desempeño del trabajador recién contratado: El 45,5% de los representantes realizan evaluaciones de desempeño del candidato recién contratado (Tabla 21) estos resultados contrastan con los hallados por Asencios (2016) quien menciona que el 62,50% de los encuestados no evalúan el desempeño del trabajador recientemente contratado. Estos resultados demuestran que los representantes si evalúan el desempeño de sus trabajadores; lo cual, es importante porque permite medir el logro de los objetivos que plantea la empresa asimismo Borja (2013) mencionan que al evaluar el desempeño se logrará obtener información sobre las competencias que tienen los trabajadores y su nivel de eficiencia y eficacia con respecto al trabajo que realiza.

## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

La mayoría relativa de los gerentes y representantes de las MYPES del sector seguridad y vigilancia son personas que oscilan entre los 41 a 50 años de edad, en su totalidad son de sexo masculino, la mayoría relativa tienen estudios universitarios, estos gerentes y representantes dirigen a las organizaciones con base a las experiencias obtenidos durante los años de trabajo en el rubro, son resistentes al cambio, a las nuevas tendencias y a la tecnología.

La totalidad de las MYPES del sector seguridad y vigilancia fueron creadas con fines de lucro, son formales la mayoría relativa tiene de seis a diez años de antigüedad, se puede deducir que estas MYPES están en la etapa de introducción y crecimiento en el mercado.

Respecto a la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos la mayoría relativa de los gerentes o responsables de estas MYPES nunca analizan ni describen el puesto, la mayoría relativa nunca tienen en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales en el análisis del puesto la mayoría relativa nunca describe ni analiza el perfil del candidato, la mayoría relativa no cuenta con el manual de descripción del puesto ni el perfil del candidato la mayoría siempre le dan importancia al reclutamiento interno, la mayoría siempre realiza reclutamientos externos mediante avisos en diferentes medios de comunicación, la totalidad de los gerentes y representantes hace la recepción de currículum de los candidatos, la mayoría siempre se entrevista con el candidato para cerciorarse de la idoneidad del candidato, la mayoría nunca realizan exámenes psicológicos, la mayoría relativa nunca realiza examen médico a sus candidatos y la minoría a veces hace el seguimiento a sus trabajadores recién contratados.

## **5.2. Recomendaciones**

Las representantes o gerentes de estas MYPES del sector actividades de investigación y seguridad (vigilancia) deben capacitarse en temas de gestión de recursos humanos, administración del talento humano, entre otros temas, que hacen énfasis en la gestión y administración de personas en la organización y deben llevarlo en práctica en sus empresas para hacer frente al inadecuado reclutamiento y selección de personal.

Los representantes de estas MYPES deben estar sujetos a los cambios tecnológicos y a las nuevas tendencias que abren puertas al conocimiento de nuevas necesidades del cliente y la organización, permitiéndose de esta manera manejar todo en cuanto a la globalización y las nuevas prácticas de reclutamiento y selección e implementarlas en la organización a través de nuevas estrategias que busquen la satisfacción de las expectativas de los clientes quienes hacen uso y contratan el servicio.

Establecer un plan de integración de recursos humanos que empiece con el diseño del puesto hasta la contratación y evaluación del trabajador ayudará a determinar con exactitud el tipo de trabajador que la empresa requiere, asimismo permitirá ser más eficientes y eficaces con el servicio que se brinda.

Dar cumplimiento con todos los procesos de reclutamiento y selección de personal mejorando la aplicación de pruebas y exámenes que busquen demostrar las condiciones físicas, de conocimiento, salud mental y corporal del trabajador permite estar más acordes a las necesidades del cliente.

Se debe aplicar entrevistas estructuradas y no improvisar frente al candidato estas preguntas deben ser útil para obtener datos tanto personales, familiares, experiencias de trabajo, conocimientos e idoneidad del trabajador frente al cargo; asimismo contrastar o diferenciar lo que dice el candidato con lo que describe en el currículum.

## Referencias Bibliográficas

- Áncash noticias . (17 de Marzo de 2018). *Huaraz: Conocida discoteca es clausurada por permitir ingreso de menores*. Obtenido de <http://www.ancashnoticias.com/2018/03/17/huaraz-conocida-discoteca-es-clausurada-por-permitir-ingreso-de-menores/>
- Asencios, M. D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE\\_SELECCION\\_DE\\_PERSONAL\\_SILVA\\_ASENCIOS\\_MARNI\\_DANITZ\\_A.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZ_A.pdf?sequence=4)
- Azzerboni, D. (2008). *Conduciendo la Escuela: Manual de Gestión Directiva y Evaluación Institucional*. Buenos Aires : Novedades educativas .
- Babón, L. C. (2017). *Gestión integral de las calidad inplantacion control y certificacion* (Quinta Edición ed.). Barcelona : Profit Editorial.
- Bolaños, E. R. (2015). La gestión de la calidad en Perú:un estudio de la norma ISO 9001,sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & empresa*, 37-38.
- Campos, E. G. (2005). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Edicions de la Universitat Politècnica de Catalunya, SL.
- Carbajal, S. (23 de Abril de 2017). Obtenido de La importancia de los Exámenes Médicos Ocupacionales en Liderman: <https://www.liderman.com.pe/examenes-medicos-ocupacionales-liderman/>
- Ccahuana, L. C. (2015). *Caracterización del fianciamineto y capacitación de las MYPES del sector servicio - rubro servicios integrales de seguridad y vigilancia Juliaca 2015*. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Juliaca. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/588/COA\\_CAHUANA\\_LUIS\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_MYPE\\_VIGILANCIA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/588/COA_CAHUANA_LUIS_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPE_VIGILANCIA.pdf?sequence=1)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Decima Edición ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- COECCI. (7 de Julio de 2011). El “Premio Presidente a la MYPE 2011” para la microempresa huaracina Digest Nat. Obtenido de <http://www.coeeci.org.pe/el-premio-presidente-a-la-mype-2011-para-la-microempresa-huaracina-digest-nat/>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer Edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Diario de Chimbote. (24 de Agosto de 2017). *DIETRA Y EMPRESA PROMARTH INICIAN RECLUTAMIENTO DE PERSONAL*. Obtenido de [http://www.diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/96342-diretra-y-empresa-promart-inician-reclutamiento-de-personal?fbclid=IwAR3D5\\_EDdTqvTyE6gRKRgTy5JHgOjWWMbCHq0UX0exxt5\\_lEcPEoc5Y1KCo](http://www.diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/96342-diretra-y-empresa-promart-inician-reclutamiento-de-personal?fbclid=IwAR3D5_EDdTqvTyE6gRKRgTy5JHgOjWWMbCHq0UX0exxt5_lEcPEoc5Y1KCo)
- Duran, M. U. (2015). *Gestión de Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Economista. (19 de Febrero de 2014). *Aprenda la forma de elaborar un currículum vitae*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Aprenda-la-forma-de-elaborar-un-curriculum-vitae-20140219-0143.html>
- Editorial Vértice. (2010). *Selección de personal*. Malaga: Malaga Vertice.
- El Comercio. (19 de Marzo de 2015). El 68% de empresas de seguridad incurre en prácticas informales. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/68-empresas-seguridad-incurre-practicas-informales-186953>
- El Comercio. (5 de Julio de 2017). *Cliente denunció maltrato en tienda por personal que la acuso de ladrona*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/cliente-denuncio-maltrato-tienda-personal-acuso-ladrona-439898>
- El Peruano. (2013). DECRETO LEGISLATIVO N° 1269 Ley N° 30056. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-crea-el-regimen-mype-tributario-del-decreto-legislativo-n-1269-1465277-1/>

- Espinoza, J. A. (2013). *Reclutamiento, seleccion, contratación e induccion del personal* (Cuarta edicion ed.). México: Editorial EI.
- Estrada, P. A. (2013). *Estudio del cumplimiento de la formación y capacitación del personal operativo en las empresas de seguridad privada en el distrito metropolitano de quito 2013* . Quito: Escuela politecnica del ejercito. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7048/1/T-ESPE-047141.pdf>
- Falcones, J. F. (2014). *Incidencia de los factores de riesgo, estrés laboral del personal de tripulación de la compañía de seguridad privada TEVCOL” Guayaquil 2014*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13653/1/TESIS%20FINAL%20JENNIFFER%20FREIRE%20F.pdf>
- García, C. B. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas : manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- González, C. C. (2006). *Gestion de calidad: conseptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S. A .
- Halcones Group. (15 de Octubre de 2018). *Seguridad Privada en el Perú: Conceptos Básicos*. Obtenido de <http://www.halconessecurity.pe/seguridad-privada-en-el-peru-conceptos-basicos/>
- Huaraz informa . (21 de Septiembre de 2017). *Huaraz: Denuncian a vigilantes de discoteca por golpear y dejar heridos a primos*. Obtenido de <https://huarazinforma.pe/2017/09/huaraz-denuncian-a-vigilantes-de-discoteca-por-golpear-y-dejar-heridos-a-primos/>
- Jiménez, D. P. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid : ESIC Editorial.
- La Gestión. (23 de Diciembre de 2016). Ministerio de Trabajo: examen médico inicial solo será obligatorio en empresas con actividades de riesgo. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ministerio-examen-medico-inicial-sera-obligatorio-empresas-actividades-riesgo-124597>

- La República. (8 de Septiembre de 2015). *Mypes generan un mayor empleo en America Latina*. Obtenido de [https://larepublica.pe/economia/880684-mypes-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina?fbclid=IwAR0ITu\\_eJRasg0w\\_RSCUqq6Eihk2qGm0uTr9k\\_UT-jcv5J44vXpX7f9HfF8](https://larepublica.pe/economia/880684-mypes-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina?fbclid=IwAR0ITu_eJRasg0w_RSCUqq6Eihk2qGm0uTr9k_UT-jcv5J44vXpX7f9HfF8)
- La República. (23 de Julio de 2016). *EMPRESAS: 43% de sobre costos sería por mala selección de personal*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobre-costos-seria-por-mala-seleccion-de-personal>
- Lacoba, F. J. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta.
- Lopez, S. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Barcelona : S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Machicao, M. I. (2017). *Administración de Recursos Humanos de la Empresa*. Lima: San Marcos .
- Mendoza, A. (7 de Febrero de 2012). *¿Porqué se Pierden los Clientes?* Obtenido de <https://mercadeoglobal.com/blog/porque-se-pierden-los-clientes/>
- Noe, R. M. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico.
- Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistemas de Gestión de calidad bajo la normas ISO 2015*. Bogota : ECOE Ediciones .
- Pantigoso, P. (17 de Junio de 2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Perú 21. (2018). *Digitalización permite que las Mipymes crezcan*. Lima. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/digitalizacion-permite-mipymes-crezcan-439676>
- Quispe, M. N. (2018). *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) Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5243/GEST>

ION\_DE\_CALIDAD\_BOUTIQUES\_ARIAS\_QUISPE\_MEYLIN\_NERI  
DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, M. N. (2018). *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*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5243>

RPP Noticias. (4 de Octubre de 2017). *INEI reclutará personal por déficit de empadronadores*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/ancash/chimbote-inei-reclutara-personal-por-deficit-de-empadronadores-noticia-1080618>

S.L, E. V. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Malaga: Editorial Vértice.

Sánchez, J. P., & Pérez, J. C. (2000). *Más allá de la integración: hacia la escuela inclusiva*. España : Universidad de Murcia .

Semana. (06 de Diciembre de 2013). *Lo que no se vio en el video de Carulla*.

Obtenido de <https://www.semana.com/nacion/articulo/carulla-sergio-leguizamon-habla-sobre-el-video-de-la-agresion/367283-3>

SUNAT. (28 de Febrero de 2017). *Formaliza ahora el fruto de tu esfuerzo*.

Obtenido de [emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo](http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo)

Universia. (18 de Abril de 2018). *La selección inadecuada de personal es un problema para empresas mexicanas*. Obtenido de

[http://noticias.universia.net.mx/tiempo-libre/noticia/2008/04/21/23147/seleccion-inadecuada-personal-es-problema-empresas-mexicanas.html?fbclid=IwAR2NHlc7y3MYV901xbvj3sWfzGxIZgvgGPPTW-oiPDIHlua4EPwA\\_rpMWxc](http://noticias.universia.net.mx/tiempo-libre/noticia/2008/04/21/23147/seleccion-inadecuada-personal-es-problema-empresas-mexicanas.html?fbclid=IwAR2NHlc7y3MYV901xbvj3sWfzGxIZgvgGPPTW-oiPDIHlua4EPwA_rpMWxc)

Universia Perú. (24 de Junio de 2011). *Perú: La tierra de las mypes*. Obtenido de

<http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

Werther, K. D. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta Edición ed.). Mexico DC: McGRAW-

HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

## Anexos

### Anexo 1. Directorio de las Micro y pequeñas empresas del sector actividades de investigación y seguridad del distrito de Huaraz.

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N° Vía
01	GLOBAL SECURE S.A.C.	20565410718	Jr.	Cl Huáscar Nro. 318 Ur Challhua
02	S.V. Corporación Líderes del Perú S.A.C.	20533795677	Jr	José de San Martín Nro. 1015 Dpto. C Br Belén (a 1 Cdra. del Tumi II- en el 2do Piso)
03	Seguridad y Servicios Alpar E.I.R.L. Alpar E.I.R.L.	20530754520	Jr.	Fidel Olivas Escudero Nro. 966 Barrio la Soledad (2do Piso- Alt.Cdra 11 Av. Gamarra)
04	Servicios Generales Focas S.A.C.	20531058071	Av.	Atusparia Mza. 180 lote. 05 Soledad Alta
05	'Walker Protection Sociedad Anónima Cerrada'	20407976453	Jr	Víctor Vélez Nro. 292 U.V. Barrio Centenario Este (2da. Cuadra Iglesia los mormones)
06	Empresa de Vigilancia y Resguardo Profesional S.A. Evirpsa	20571207118	Psj.	Los Pelicanos Nro. S/n Barrio Shancayan Etapa (Lado Posterior Colegio Luzuriaga)
07	Grupo Protection G9 S.A.C.	20533674292	Jr.	Los Magueyes Nro. S.N Barrio Quinoa cocha (Espaldas de Local de Nissan)
08	Seguridad y Servicios Generales Centauro's S.R.L.	20571456509	Jr.	Sebastián de Aliste Nro. 184 Barrio Centenario (Espalda 2da Puerta del C.E. Antonio Raimondi)
09	Servicios Múltiples Fenix S.R.L.	20402740494	Pj.	Jerusalén Nro. 134 Barrio Centenario (Hidrandina)
10	Techsecurity S.A.C.	20546286500	Jr.	Mariano Melgar Nro. 411 (Costado del Coleg José Tola Pasquel)
11	6. Marines Force S.A.C.	20492869361	Av.	El Santa, 517 - Mz. C Lot. 11 - Buenos Aires Etapa 2



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL SECTOR  
SERVICIOS – RUBRO ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD  
(VIGILANCIA) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

INSTRUCCIONES: Estimado encuestado (a) sírvase marcar con una (x) las alternativas que crea conveniente. De la información brindada dependerá el éxito de mi investigación. La encuesta es estrictamente reservada, en la tercera parte sírvase marcar.

1. Nunca                      2. A Veces                      3. Siempre

I. DATOS GENERALES		
1. Edad a) 20 – 30 años b) 31 – 40 años c) 41 – 50 años d) 51 a más	2. Sexo a) Masculino b) Femenino	3. Grado de Instrucción a) Primaria (Completa)(Incompleta) b) Secundaria (Completa)(Incompleta) c) No Univ. (Completa)(Incompleta) d) Univ. (Completa)(Incompleta)

II. DE LAS CARACTERISTICAS DE LA MYPE		
6. ¿Su empresa se creó para? a) Acumulación otras ganancias b) Subsistencia	7. ¿Su empresa es formal o informal? a) Formal b) Informal	8. ¿Cuántos años de fundación tiene su empresa? a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a 15 años d) 16 a más años

III. GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS		ESCALA		
1	Realiza el análisis y descripción del puesto en su organización.	1	2	3
2	En la descripción del puesto tiene en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas y laborales.	1	2	3
3	Realiza el análisis y descripción del perfil del candidato a buscar	1	2	3
4	Cuenta el manual de descripción de puestos y perfil del candidato	1	2	3
5	En su organización Ud. Le da importancia al reclutamiento interno	1	2	3
6	Coloca anuncios en distintos medios de comunicación para reclutar candidatos externos	1	2	3
7	En su organización Ud. recepciona los currículum de los postulantes.	1	2	3

8	Realiza entrevista personal para seleccionar futuros candidatos para la organización	1	2	3
9	Aplica exámenes de conocimiento y capacidad para conocer las aptitudes y habilidades cognitivas de los postulantes.	1	2	3
10	Aplica pruebas psicológicas para conocer la capacidad mental del postulante.	1	2	3
11	Aplica exámenes médicos a los postulantes para determinar las condiciones físicas	1	2	3
12	Usted celebrar contratos con sus trabajadores y determina las clausulas en ella según corresponda	1	2	3
13	Usted cumple con establecer horarios en los contratos de los trabajadores y están de acuerdo a la ley	1	2	3
14	Son otorgados de acuerdo a ley todo los beneficios de los trabajadores	1	2	3
15	Usted evalúa el desempeño del empleado recién contratado	1	2	3

*¡Gracias por su colaboración ....!*