



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL RUBRO COMERCIO, CASO: MEGA MUEBLES
ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021**

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

AUTORA

**RAMOS MEDINA, ERIKA LUZ
ORCID: 0000-0002-9975-8377**

ASESOR

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

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ramos Medina, Erika Luz

ORCID: 0000-0002-9975-8377

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Orcid: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Huaraz, Perú

JURADO

León Vigo Maritza

Orcid: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño Victor Helio

Orcid: 0000-0002-4660-9490

Limo Vasquez Miguel Ángel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

León Vigo Maritza

Orcid: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Patiño Niño Victor Helio

Orcid: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Limo Vasquez Miguel Angel

Orcid: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por sembrar en mí
sentimientos de paz y alimentarme
cada día de pensamiento bonito
para proyectar mi luz al mundo.

A mi hija valentina por darle color a
mi vida. Por confiar siempre en mí, he
encontrado mi camino, mi razón de
ser.

A la universidad que me dio la
bienvenida al mundo como tal, las
oportunidades que me ha brindado
son incomparables.

Agradezco mucho por la ayuda de
mis maestros por el apoyo educativa
y consejos de vida enseñanzas,
consejos y el tiempo brindado que nos
han dado.

DEDICATORIA

Mi tesis dedico a Dios porque me ha bendecido grandemente en cada aspecto de mi vida, sobre todo para poder lograr lo que he hecho hasta ahora, porque su fe ha sido mi fortaleza.

A mis padres por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más así poder superarme cada día poder luchar seguir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegres y tristezas y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome y lograr este sueño que se haga realidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del rubro comercio: caso mega muebles Zorrilla S.A, distrito de Huaraz, 2021. La metodología fue de nivel descriptivo- diseño no experimental – transversal - de propuesta. Para el recojo de información se identificó una población y una muestra de 10 trabajadores de la empresa Mega Muebles Zorrilla S.A, a quienes se le aplicó un cuestionario de 15 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados el 59,3% de los colanadores tienen una edad entre 31 y 40 años, el 55,9% son de genero masculino y el 59,3% son trabajadores mientras el 98% en las micro y pequeñas cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 76.3% indicaron que el responsable conoce el termino de gestión de calidad, el 81.4% de los representantes manifestaron que la gestión de calidad mejora en el rendimiento del negocio, el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 33.9% por volantes. Finalmente se concluye que en las empresas de mueblerías en la ciudad Huaraz: caso mega muebles Zorrilla S.A, no están realizando una buena selección del personal talvez es por desconocimiento o por desinterés por parte de responsable.

Palabras clave: calidad, desempeño, gestión, personal, selección.

ABSTRACT

The general objective of this research work was: To identify the selection of personnel in micro and small companies in the commerce sector: case of mega-furniture Zorrilla SA, district of Huaraz, 2021. The research methodology was quantitative, descriptive level whose design It was non-experimental. For the collection of information, a population and a sample of 10 workers of the company Mega Muebles Zorrilla SA were identified, to whom a questionnaire of 15 statements was applied through the survey, finding the following results: 59.3% of the collaborators are between 31 and 40 years old, 55.9% are male and 59.3% are workers, while 98% in micro and small companies have 1 to 5 workers, 76.3% indicated that the person responsible knows the term of quality management, 81.4% of the representatives stated that quality management improves business performance, 35.6% when selecting personnel, consider the level of education and the means used is 33.9% for flyers. Finally, it is concluded that in the furniture companies in the city of Huaraz: case of mega furniture Zorrilla S.A, they are not making a good selection of personnel, perhaps it is due to ignorance or lack of interest on the part of the person in charge.

Keywords: quality, management, development, leadership, transformational

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
III. Hipótesis	26
IV. Metodología	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra	28
4.3 Definición y operacionalización de variables	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis	32
4.6 Matriz de consistencia	33
4.7 Principios éticos	34
V. Resultados	36
5.1 Resultados:	36
5.2 Análisis de resultados	41
VI. Conclusiones	56
Aspectos complementarios	58
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021	36
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021	37
Tabla 3. Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021	38
Tabla 4. Plan de mejora de la selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021	40

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Edad	84
Figura 2. Género.....	84
Figura 3. Grado de Instrucción	85
Figura 4. Cargo que desempeña	85
Figura 5. Tiempo que desempeña en la empresa	86
Figura 6. Identificación de los problemas.....	86
Figura 7. Conformación de equipos de trabajo para realizar actividades	87
Figura 8. Conformación de equipos de trabajo para realizar actividades.....	87
Figura 9. Conformación de equipos de trabajo para realizar actividades.....	88
Figura 10. Criterios que toma en cuenta al seleccionar al personal.	88
Figura 11. Medios que utiliza la empresa para la selección de personal	89
Figura 12. El encargado de la entrevista personal.....	89
Figura 13. Prueba que aplican la empresa	90
Figura 14. Prueba que aplican la empresa	90
Figura 15. La remuneración que le otorga la empresa	91

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional las pymes constituyen un sector estratégico para su desarrollo económico y social, ya que contribuyen un 40% de inversión y su PIB nacional. Así mismo generan un total del 64% de los empleos. Sin embargo, podemos ver los problemas que surgen en las mypes es que consideran que la selección del personal, capacitación son un gasto. Esto trayendo como consecuencia que los colaboradores que cuentan son menos productivos, lo que hace es que las actividades de la empresa se hagan demasiada lentas (Tello, 2018).

EAE Business School (2018) afirma que, en el país español hay deficiencias en cuanto a la selección de personal, estos quiere decir que los responsables de las mypes no están tomando decisiones adecuadas porque lo hacen ya sea de manera apresurada o por desesperación a última hora; también los que llevan la dirección de la empresa no están en la capacidad de poder realizar la aplicación de los procesos selectivos. En el Perú se da de forma similar, los representantes no son capaces de escoger o seleccionar a la persona exacta para dicho puesto laboral; es por ello que se cuenta con colaboradores no capacitados para realizar de manera correcta sus actividades.

Cuando se habla en el Perú las micro y pequeñas empresas representan un sector muy importante dentro del sector productiva, de forma que los microempresarios representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, pero muchos de ellos tienen diversos problemas que afrontar es por ello que llegan a quebrar en el mercado. En este caso, el problema es que existe es que no están aplicando de manera eficiente los procesos de selección del personal, puesto que los colaboradores

son poco productivos, este problema no solo nacional sino también a nivel internacional (Pantigoso, 2017).

En las micro y pequeñas empresas (MYPES) pueden estar constituidos por personas naturales o jurídicas bajo cualquier forma de organización empresarial, según la ley 30156 fue decreto con la finalidad que las empresas tengan beneficios, pero siempre en cuando exista cumplen las mypes ciertos requisitos concernientes a su número de trabajadores y sus volúmenes de ventas anuales (Tello, 2018).

Por otra parte, las mypes es un sector muy importante para la economía de un país porque contribuye en la parte de los empleos siendo un 80% dentro de la comunidad y el 40% del producto de Bruto Interno (PBI), así mismo podemos mencionar va contribuir el crecimiento en el Perú (Sánchez, 2016).

Hoy en día muchas de las micro y pequeñas empresas no tomen interés sobre el tema de seleccionar a sus personales, los representantes o dueños piensan que no es necesario ya que es perdida economía para la empresa. Esto se puede evidenciar como no se realiza de manera correcta el tema de la selección del personal los colaboradores no tienen la capacidad de desenvolverse en su puesto de trabajo y son pocos productivos.

Chiavenato (2017) menciona que el recurso importante dentro de las organizaciones es sin duda alguna es el capital humano, por lo tanto, los líderes empresariales deben realizar las inversiones pertinentes para crear oportunidades que mejoran su desarrollo laboral y personal ya que permitira a obtener beneficios para los empleadores y para la organización.

A pesar de la importancia de la selección de empleados en los modelos, esta no se realiza correctamente debido a que el líder de la empresa no tiene el poder necesario en el desarrollo de la organización, por lo que muchos desaparecen del mercado. tiene pérdidas económicas. También podemos decir que si desaparecen las mypes en el mercado, aumenta la pobreza porque no hay trabajo ni actividad; Esto brinda a la Universidad Católica de Los Ángeles Chimbote (ULADECH) un marco de alta calidad para la selección de sus empleados a través de su labor de gestión profesional en investigación.

El crecimiento de la Empresa Mega Muebles Zorrilla S.A. no se encuentra emparejado, debido a que el manejo en cuanto a la selección de personal de se realizar correctamente; el responsable cuenta con poca información en cuanto al tema mencionado y también no cuenta con el dominio de la utilización de herramientas de la Administración en la era moderna; es por ello que su crecimiento es limitado, obteniendo como consecuencias que la empresa sea menos competitiva en el mercado laboral y, si estos continua así los ingresos por ventas irán decreciendo, por lo que es indispensable que la selección de personal sea un tema fundamental en la empresa para poder mejorar y posicionarse de la mejor manera.

Un personal idóneo dentro de un puesto de trabajo en la organización es importante ya que logran a que sus procesos de realicen de manera eficiente y eficaz. Así mismo permitirá a lograr los objetivos y la satisfacción de sus clientes toda vez que recibirán un buen servicio. En el caso de la empresa Mega muebles Zorrilla S.A al momento que ofrece su producto a todos los clientes del distrito de Huaraz, es necesario que los colaboradores tienen que pasar por procesos para que pueden ser

seleccionados para el puesto de trabajo ya que esa manera el marketing logren sus objetivos empresariales.

En ese sentido, para el presente trabajo de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características en la Selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso Mega Muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021?; Teniendo como objetivo general: Identificar la selección del personal en la micro y pequeñas empresas del rubro comercio: caso mega muebles Zorrilla S.A, distrito de Huaraz, 2021. Para demostrar el objetivo general se ha propuesto los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar las principales características de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso Mega Muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021; (b) Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso Mega Muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021; (c) Especificar las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, caso Mega Muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021; (d) Elaborar un plan de mejora de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio: caso mega muebles Zorrilla S.A, distrito de Huaraz, 2021

La presente investigación se justifico por que permitio conocer las características de la selección del personal con la gestión de calidad que se emplea en la mueblería y de esa manera realizar propuesta de mejora a su vez es de gran importancia para las mismas que viene a ser la principal fuente de la economía de nuestro país para apoya su desarrollo y crecimiento.

Así mismo se justifica de manera práctica relacionado con la selección del personal con la gestión de calidad bien organizado va permitir a que el proceso dado por el autor Idalberto Chiavenato va contribuir a la mejora del desempeño laboral. De igual forma de manera la investigación será de beneficio para la mueblería Zorrilla S.A y para los clientes del mencionado establecimiento.

De este modo, por los beneficios que adquirirán los múltiples negociantes ya sea de forma directa o indirecta, como efecto de conseguir conocimiento sobre cómo aprovechar estas herramientas que se aplicarán para la mejora en gestión de calidad en los servicios que prestan y ejecución correspondiente a la selección del personal, con el fin de que en un futuro estos puedan capacitar a su personal y sacar ventaja en pro de su propia autonomía. Además, los resultados de esta investigación serán usados como antecedentes en futuras investigaciones que deseen ampliar y/o profundizar en el estudio de esta variable, estas investigaciones añadirán conocimientos al cuerpo de conocimientos existentes sobre la ciencia administrativa.

La metodología para la investigación fue de tipo aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo; diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Mega Muebles Zorrilla S.A.C; la técnica a aplicarse será la encuesta y el instrumento a utilizar para la recolección de los datos será el cuestionario de encuesta.

Entre los principales resultados, el 59,3% de los empleados tienen menos de 40 años, el 55,9% son del sexo masculino, el 47,5% tienen estudios superiores, el 59,3% son trabajadores, el 37,3% son de cada cuatro personas en el lugar de trabajo. hasta seis años. El 76,3% de los directivos conocen el término tipo, el 50,8% de las tendencias

actuales en la selección de empleados y finalmente el 33,9% mejoran los indicadores de seguimiento de la actividad.

En cuanto a la selección del personal, el 66,1% de los empleados dijo que los antecedentes del empleado son antiguos, el 35,6% de los criterios utilizados para la selección, el 33,9% de los métodos utilizados son en papel y el 64,4% son gerentes personales. el entrevistador es el gerente y finalmente, el 67,8% de ellos asegura que la empresa trabaja y encuentra trabajo en la elección del empleado adecuado..

Se tuvo como principal conclusión se puede afirmar respecto al perfil que cuentan en sus colaboradores están desactualizados, así mismo el responsable de la empresa no está realizando de manera correcta la selección del personal esto puede surgir porque existe desconocimiento o desinterés por parte del responsable de la empresa esto puede generar pérdidas económicas así mismo no están atendiendo de manera correcta a los clientes ya que no están en constante capacitación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Fiallos y Medina (2017) en su trabajo de tesis *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa lo&lo*, tuvo como objetivo general: determinar si la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de cobranzas “LO&LO”. La metodología que empleo fue de campo, descriptiva, con diseño no experimental transversal, para la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas dirigidas a 50 personas que forman parte de la institución mediante la técnica de encuesta; obtuvo como principales resultados: el 22% de las personas encuestadas manifiestan que los procesos de reclutamiento o llamamiento de potenciales nuevos empleados en la empresa de cobranzas son adecuados, el 66% asegura que existe inconformidad por la ubicación en su puesto de trabajo dentro de la empresa de cobranzas, el 58% manifiesta que no son constantes las capacitaciones para los colaboradores de la empresa, el 86% manifiesta que no conoce la misión y visión de la empresa, el 82% responde a que no existe la posibilidad de un crecimiento profesional, el 64% manifiesta lo contrario. Se concluye así que para elevar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal adecuado que asegure la contratación e inserción de nuevo personal capacitado para el cumplimiento óptimo de sus responsabilidades y reemplazar la insatisfacción de los trabajadores por métodos de motivación.

Córdoba y Escorcia (2020) en su tesis *Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S*, tuvo como objetivo

general: diseñar un modelo selección de personal que se aplique en los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S. La metodología que aplico fue de diseño descriptiva. Para obtener la información se utilizó una muestra de 30 personas del área operativa de la compañía a quienes se les realizó un cuestionario de 10 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, el 97.1% afirma que de género masculino, el 62.9% no reconoce el modelo de competencias que se encuentra integrado en el proceso de selección, el 80% afirmaron que las personas se enteran de la vacante por un conocido, el 65.7% de los colaboradores, si está de acuerdo a que el puesto obtenido cumple con sus expectativas, el 60% se encuentra satisfecho con el proceso de selección por último el 23% de los encuestados no tienen ningún comentario con respecto al proceso de selección. Finalmente se concluye que es muy importante el proceso de selección, ya que éste es el que nos va a garantizar la obtención del personal humano competente que nos va a colaborar para que la empresa cumpla con los objetivos trazados. Para que un correcto proceso de selección de personal se ejecute de manera eficiente se debe lograr mitigar todas esas falencias que se tienen, debido a que, si no se cumplen con todos los requisitos, motivación y aptitudes de las personas.

Torres (2017) en su trabajo de tesis *Elaboración de procesos de selección de personal basados en competencias, que ayudará para disminuir la rotación de personal*, donde el autor propuso como objetivo general: implementar los procesos de selección de personal basados en competencias para escoger el personal idóneo que contribuya a disminuir la rotación de personal. La metodología fue de tipo exploratoria y diseño cuantitativo, para obtener la información se utilizó una muestra de 20 trabajadores de la empresa a quienes se

les realizó un cuestionario de 10 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 90% si cuentan con una perfil de empleado, el 85% están de acuerdo con su puesto de trabajo en el que esperaba, el 100% de los encuestados adquieren a su experiencia laboral, el 70% de los encuestados el proceso de selección le pareció largo y con mucha presión, el 90% de los encuestados el puesto de trabajo cumple con sus expectativas, 80% de los encuestados en la empresa se sienten en buenas relaciones interpersonales, el 70% de los encuestados si están correcto en su puesto de trabajo, el 90 % de los encuestados si asignan las tareas adecuadas. Se concluye que los resultados obtenidos se pudieron comprobar que implementar los procesos de selección basado en competencia disminuyo la rotación de personal dando esto un resultado positivo a la investigación, con la investigación pudimos observar las causas reales que ocasiono la rotación de personal y la falta de un buen proceso en la selección de personal en la empresa.

Antecedentes nacionales

Atoche (2019) en su investigación de tesis *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito Chimbote, 2016*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se escogió una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas, con una población de 45 micro y pequeñas empresas a

quienes se les realizó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 60% utiliza la capacitación del personal como técnica de medición del rendimiento, el 86.7% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 70% considera que elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. Se concluye la mayoría considera que el elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral.

Pejerrey (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial bencha del distrito Chimbote, 2017*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas. La metodología que empleo fue de diseño no experimental – transversal - descriptivo; para la recaudación de información se utilizó una muestra dirigida de 15 Mypes de una población de 18, se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, obtuvo como principales resultados: el 70% de los encuestados tienen superior universitaria, el 72.7% utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, el 63.6% cuentan con un perfil plasmado en los medios que sirven para reclutar al personal, el 81.8% toman en cuenta como criterio la experiencia laboral para seleccionar al personal, el 72.7% refieren que la entrevista personal es la prueba que aplican para

seleccionar al personal, el 54.5% si cumplen con las expectativas del dueño, el 100% puede lograr la eficiencia y el posicionamiento en el mercado por tener buen personal. Finalmente, en esta investigación se concluye que las micro y pequeñas empresas son de edad adulta, generó femenino, educación básica, están administradas por un administrador, sus trabajadores no son familiares, pero dentro de ellos están las personas recomendadas y tienen dificultad para implementar una buena selección del personal en las Mypes.

Gonzales (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa. La metodología que empleo fue de diseño no experimental-transversal, para la recopilación de información se escogió una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, se les aplico un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 83,4% realizan capacitaciones orientadas a mejora del servicio, el 58,3% capacita a sus empleados en la materia de peinados, el 50,0 % utiliza diversas técnicas como es la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal. Se concluye así que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por sus representantes, quienes realizan capacitaciones orientadas a su personal sobre la gestión de calidad, algunas de las micro y pequeñas empresas utilizas técnicas variadas para seleccionar a su personal teniendo en cuenta que manejan un proceso exigente en cada una de sus organizaciones en cuanto a su selección de personal.

Antecedentes locales

Arias (2018) en trabajo de su tesis *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*, tuvo como objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio; la metodología que empleo fue de diseño no experimental-transversal o transeccional utilizándose un tipo descriptiva y nivel cuantitativa, identificándose una población de 16 boutiques a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la técnica de la encuesta; del cual, se obtuvo los siguientes resultados: el 43,75% tienen de 18 a 30 años, el 68,75% son mujeres, seguido el 87,5% siempre ejecuta una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa y el 62,5% nunca decepcionan los currículums vitales de los trabajadores. Concluyendo que esto es una situación que podría generar conflictos como el contrato de un personal inadecuado al no tomar importancia y desconocer de los beneficios de la aplicación adecuado del proceso de selección del personal.

Zorrilla (2020) en su investigación de tesis *Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (Muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018*, tiene como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro

venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de información se identificó una población de 49 representantes de las empresas de muebles, a quienes se le aplicó un cuestionario de 22 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 33,9% por volantes. Finalmente se concluye que en las empresas de mueblerías en la ciudad Huaraz los representantes no están realizando una buena selección del personal talvez es por desconocimiento o por desinterés.

Silva (2017) en su trabajo de investigación *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*, tuvo como objetivo general describir las principales características 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). La metodología que uso fue de tipo y nivel de investigación descriptivo-cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados por medio de la encuesta de lo cual se obtuvo un resultado predominante: el 62,50% manifiesta que nunca en la etapa de

preselección realiza la retención de los currículums vitae según los intereses de la empresa, el 56,25% manifiesta que nunca en su empresa elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización, el 81,25% manifiesta que nunca aplican las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona, el 62,50% manifiesta que siempre realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva, el 81,25% manifiesta que nunca durante la entrevista crea un clima de confianza, el 68,75% manifiesta que siempre las preguntas que formula en la entrevista son claras, el 62,50% manifiesta que nunca a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado, el 50,00% confirmaron que al realizar las preguntas para la selección de personal siempre lo estructuran, el 62,50% manifiesta que nunca evalúan el desempeño del empleado recién contratado, el 87,50% manifiesta que siempre cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado, el 68,75% manifiesta que siempre cumplen en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley. Finalmente se concluye que en la boutique del distrito de Huaraz no cuentan con una buena selección de personal para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir prenda alguna.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Micro y pequeñas empresas

Según Decreto Legislativo N° 30056 (2013) afirma que las micro y pequeñas empresas delega en el poder ejecutivo la facultad en materia de reactivación económica y financiera de formalización, el congreso de la república a delegado en el poder ejecutivo, por un plazo de 90 días la facultad de legislar, en materia

de reactivación económica y financiera de formalización facultando y así establecer un régimen jurídico – tributario especial para las micro y pequeñas empresas, incluyendo tasas progresivas aplicadas a la utilidad o los ingresos a elección de cada distribuyente.

Para en autor Mares (2015) en el Perú existen diversas empresas que se encuentran en desarrollo al margen de la formalidad legal tributaria por motivo de que se trata de fomentar el apoyo de diferentes empresas así para poder lograr y obtener el desarrollo sostenible, estas empresas a los que nos referimos son las micro pequeñas empresas (MYPES), ya que pueden contribuir al crecimiento económico de la generación del empleo en nuestro país.

Características de las micro y pequeñas empresas

Según la ley establecida de las microempresas se puede afirmar que son determinadas o son consideradas por niveles de ventas de manera anual también se conocen por las unidades Impositivas tributarias (UIT) es por ello se denominan por la siguiente manera:

- Microempresa: las ventas anuales hasta un monto de 150 UIT.
- Pequeñas empresas: las ventas anuales hasta el monto a 150 hasta 1700 UIT.
- Medianas empresas: las ventas anuales superiores a 1700 hasta 2300 UIT.

La finalidad de esta ley es darle la oportunidad a la mypes mejoren significativamente sus ingresos, dado que podrán contratar a mayor personal, en caso de que se requiere expandir la organización con la finalidad de mejorar la productividad.

Importancia de (MYPES)

Según el Ministerio de Trabajo (2015) la importancia que tiene la mypes en el país que es un sector muy importante, ya que es la economía del Perú esta trayendo como ingresos al estado peruano, es por ello se habla de un porcentaje del 95.5 % que son considerados como microempresas en lo cual en establecimiento nacional esta un porcentaje de 97.9 % se añaden como las pequeñas empresas (MYPES).

2.2.4 Micro y pequeñas empresas rubro comercio mueblería.

Las empresas del rubro de mueblerías son considerados para el hogar esto se da para que un cliente pueda cumplir con las necesidades, principalmente a decoración de una casa, así mismo buscan brindar diversos diseños siempre teniendo en cuenta el precio así puedan adquirir más rápido los clientes (Barnes, 2018).

Cuando se habla de la segmentación de las empresas del rubro de muebles se puede mencionar que se da para el género femenino y masculino, así mismo el nivel económico es de un promedio de alto a medio este punto va ser muy importante ya que los cliente pueden adquirir de manera más rápido.

La empresa Mega muebles Zorrilla S.A ofrece diversos tipos de muebles ya sea en materiales y diseños para diversos hogares o para cualquier tipo de negocios a precios superiores a los del mercado (10% a 15% por ciento más altos). Actualmente la empresa cuenta con un local en la ciudad de Huaraz y para su producción en la ciudad de Lima, este año están buscando promocionar diversos modelos para fidelizar clientes nuevos.

2.2.2. Selección de personal

Definición

Chiavenato (2017) afirma cuando se habla sobre el tema de selección del personal es donde se busca contar con una persona que cumpla con el puesto que requiere la empresa o es contar con una persona indicada es importante que exista el reclutamiento ya que permite al momento que se presentan los candidatos para ese puesto de trabajo va permitir al representante ver si la persona cumple los expectativas y desempeño laboral que requiera la organización.

Para el autor Cancinos (2017) afirma que la selección de personal es el proceso de primer contacto con la organización. La organización analiza las expectativas sobre los candidatos que quieren cubrir las vacantes, así como las expectativas de la empresa y los puestos asumidos esto va comenzar cuando surge una vacante en la empresa y finaliza con el mejor perfil que pueda contar un personal como es las capacidades, actitudes y entre otros puntos de cada candidato según lo requerido en el perfil.

Mientras Medrano (2015) menciona que la selección de personal es una organización es un filtro donde únicamente se integran a ciertas personas, aquella que reúnen las características esperadas, buscando a los candidatos más apropiados para los puestos o para las competencias que se exige. Procurando conservar o ampliar a eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la empresa.

Importancia del proceso de la selección de personal

Amo (2019) menciona “la importancia del proceso de la selección de personal ayuda a las empresas a encontrar trabajadores al perfil del puesto de trabajo que la empresa requiere”.

Mientras para el autor Chiavenato (2017) el proceso de la selección de personal ve la calidad del personal con que cuenta la empresa ya que va ser el factor que determina su prosperidad, que convierta la inversión en radito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos de las empresas.

Ventajas del proceso de selección del personal:

- Va permitir a que el colaborador trabaje de manera correcta en su puesto de trabajo.
- El trabajador se va incorporar de manera mas rapido en las empresas.
- Va incrementar dentro de las empresas la productividad por que ingresaran personas que van aportar ciertos conocimientos y experiencias.
- Va facilitar a la empresa para que lleva de manera faavorables las capacitaciones en sus trabajadores.

Modelo de colocación, selección y clasificación de los candidatos

Para Chiavenato (2017) afirma en cuanto a los candidatos, se distinguen tres modelos de toma de decisiones: colocación de candidatos, selección y clasificación: en este caso, la selección personal involucra cuatro modelos.

a) *Modelo de colocación*: solo hay una persona, esa persona ocupará un puesto.

En este modelo, es imposible rechazar al solicitante.

- b) *Modelo de selección:* Hay muchos postulantes para un puesto. En estos casos, compare el perfil de las partes con los requisitos del puesto.
- c) *Modelo de clasificación:* Compare la información de cada parte relacionada con la información requerida para el puesto. Como resultado, los candidatos pueden ser aceptados o rechazados.
- d) *Modelo de valor Agregado:* Tiene como objetivo proporcionar a las empresas nuevos conocimientos y habilidades.

Etapas del proceso de selección de personal

Medrano (2015) afirma que las etapas del proceso de la selección de personal están en función de las variables de cada caso en particular, que son los siguientes.

- ***Planeamiento del proceso de selección personal:*** corresponde al establecimiento de objetivos, planes, realización del análisis de puesto, levantamiento o revisión de los perfiles, determinación de las baterías de pruebas a utilizar, los puntajes mínimos y máximos.
- ***Reclutamiento:*** se inicia con la publicación del aviso para el concurso de vacantes, recepción de postulantes, análisis y evaluación curricular verificando los requisitos mínimos, la entrevista preliminar.
- ***Evaluación:*** radica en la aplicación de los instrumentos de la selección personal, tienen dentro la evaluación psicológica y evaluación de entendimientos, de esta forma, tiene dentro la calificación e interpretación de pruebas.

- **Selección:** incluye confirmación de datos, documentos de referencia para postulantes de todos los niveles, laboral, popularidad, familia, la preparación de la entrevista de selección y el informe de selección.
- **Decisión:** Ha comenzado a revisar los informes de los solicitantes que han logrado mantener el desarrollo y continúa determinando el trabajo de la empresa de los finalistas.
- **Inducción:** comprende el puesto del nuevo trabajador y formalización con su puesto de trabajo, ámbito físico de trabajo.
- **Control y seguimiento del proceso:** Para verificar si el proceso de selección personal es correcto, los resultados de los predictores deben correlacionarse como un método externo.

Ventajas del proceso de selección de personal

- Facilita a que la empresa lleve una capacitación a sus colaboradores adecuada.
- Incrementa la productividad en la empresa por la aportación y conocimiento por parte de los colaboradores
- Va permitir a que el colaborador se incorpora más rápido a la empresa.
- Va permitir a poder identificar a que el colaborador sea la persona adecuada para ese puesto de trabajo.

Factores que incluyen en la selección personal

Según Medrano (2015) “afirma que la selección de personal tiene 4 factores muy importantes que pueden ayudar a predecir si una persona puede cumplir las expectativas esperadas”.

- **Productividad:** Se trata no de lo que las personas han hecho (sus funciones), sino de lo que han logrado, del resultado que han obtenido en trabajos anteriores.
- **Personalidad:** No toda la gente encaja con todos los cargos, es primordial ver ese punto, debido a que un individuo muy productivo es un cargo que no le corresponde puede ser mortal (y un enorme desprecio).
- **Motivación:** Si la razón del candidato es solo el dinero, la selección tiene la posibilidad de ser una destrucción. Hablamos de considerar porque se candidatea un individuo a un cargo, si le agrada la actividad y quiere dar para la supervivencia del grupo.
- **Conocimientos:** Este se distribuye en dos: estudios formales y que sabe el candidato según su vivencia y logros obtenidos.

2.2.3 Gestión de calidad:

a) Definición

Según Castillo y Osorio (2018) menciona que la gestión de calidad parte de los procedimientos de una organización para optimizar los diferentes aspectos que intervienen en la empresa, el objetivo es orientar la información que se utiliza en los procesos de la empresa para que los clientes estén satisfechos con los productos y los servicios que compran o adquieren.

Heras, Ceilleruelo e Iradi (2017) menciona que el padre de la gestión de calidad es Deming nació en Estados Unidos, fue una persona con muchas profesiones tales como profesor universitario, ingeniero estadístico, autor de textos y consultor de

gestión de calidad. Deming fue famoso por haber logrado obtener el primer lugar en cuanto a gestión de calidad de todo el mundo. La gestión de calidad se desarrolla desde hace muchos años atrás.

Importancia de Gestión de Calidad

Arenal (2015) afirma que es importante la gestión de calidad por que la humanidad está directamente relacionada con la calidad desde tiempos antiguos, donde el hombre primitivo, al construir sus propias herramientas tales como armas, elaborar alimentos, y crear sus propias vestimentas observaban los detalles de su producto para mejorarlo, a esto le llamamos calidad. Durante la edad media existieron mercados con prestigios de calidad en sus productos, con la llegada de la era industrial se dieron muchos cambios en la calidad, las maquinas remplazaron a los talleres manufactureros y por ende la fabricación aumento mejorando entre sus partes la calidad del producto.

Ciclo de Deming:

Carro y Gonzales (2015) menciona que inicia con las ideas de Walter Shewhart, el cual se tomó para luego llevarlo a la práctica obteniendo buenos resultados al momento de elaborar lo que se necesita, también es conocido como PDCA por sus siglas en inglés (Plan-Do-Control-Act), descritas como herramientas de planificar, hacer, controlar y actuar. Deming coge dichas herramientas y las amplia con el objetivo de mejorar los proyectos y procesos que se desarrollan en Japón, es por eso que todo lo mencionado adopta el nombre de ciclo de Deming. El ciclo PDCA es empleado por muchas corporaciones en busca de mejorar su nivel de gestión de calidad mediante el control eficiente de procesos y actividades tanto internas como externas, reduciendo de esta manera los riesgos al momento de tomar una

decisión. El ciclo PDCA está compuesto por 4 etapas: Plan (planificar): son los procesos que se establecen las actividades para a futuros para obtener un mejor resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado. La exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos (Carro y Gonzales, 2015).

Planificación: la primera etapa es la que previene fallas o errores futuros, estableciendo actividades necesarias generando una gran ventaja respecto al tiempo. La planificación está relacionada con la visión y misión de la empresa determinando sus metas y objetivos para obtener resultados favorables. Así mismo la planificación ayuda a facilitar y estandarizar las actividades, proyectos y tareas empresariales, así como también a diseñar productos, y funciones previstas en el futuro.

Hacer: luego de haber tocado la primera etapa de planificación, en esta etapa se ven todos aquellos agentes que participaron en el proyecto realizado, para luego ser evaluados. Realizando cambios a través de una prueba piloto.

Verificar: en esta etapa se identifican las posibles irregularidades que pueden existir en el proyecto. Los resultados y objetivos obtenidos se calculan gracias a los datos recolectados durante el periodo de prueba, para ver si el trabajo realizado está muy bien y según ello hacer un análisis estadístico que permita evaluar el desempeño caso contrario se realizara modificaciones para obtener los objetivos necesarios.

Actuar: en esta última etapa se evalúan los resultados y se aplican las correcciones que sean necesarias para perfeccionar el proyecto, desde el final al principio porque después de haber realizado una investigación respecto a los errores del pasado, todo se vuelve a realizar teniendo en cuenta los parámetros y la manera como se va a desarrollar el proyecto, pero si los resultados son satisfactorios lo que sirve se perfecciona y lo que no sirve se desecha.

Marco conceptual

Amo (2019) menciona que la selección del personal es importante dentro de las empresas es por ello que siempre deben considerar los seis procesos como es la recepción de candidatos, preselección pruebas, entrevistas, valoración y decisión y por último la contratación con la finalidad que se puede tener mayor rentabilidad y utilidad. También es importante mencionar que no se debe dejar de lado el análisis de necesidad, el reclutamiento ya que esto va permitir a que se de los seis procesos de manera correcta dentro de las empresas.

Dimensiones de selección de personal

Análisis de necesidad: es un proceso mediante el cual se requiere a la empresa verificar las distintas características o el perfil del puesto de trabajo, así como las del correspondiente perfil del postulante que tiene que cumplir con las responsabilidades y deberes del puesto de trabajo.

El reclutamiento: se conoce como un conjunto de técnicas encargadas de atraer a candidatos calificados para ocupar puestos dentro de una empresa. Asimismo, es un procedimiento de información en el que la empresa ofrece al mercado de recursos humanos la oportunidad de generar trabajo.

Preselección: en cuanto al proceso realizado, se examinan y verifican los perfiles de los candidatos con la información elaborada sobre el perfil del puesto en la fase de análisis de necesidades y es aquí donde se notifican para presentación personal y la respectiva prueba psicotécnica realizada.

Pruebas: en esta fase se realizan diversas pruebas que permiten medir los comportamientos, conocimientos y habilidades de un candidato, donde brinda información útil que ayuda a descartar a los candidatos que no cumplen con los requisitos y, por otro lado, a afirmar que si son aptos para el puesto a cubrir.

Entrevistas: es la técnica que influye en la decisión final sobre si aprobar o rechazar al solicitante, es decir, una relación de comunicación directa entre las partes que interactúan, en este caso el entrevistador y la persona interrogada.

Valoración y decisión: mediante la información obtenido de los candidatos se obtiene un perfil profesional y personal de acuerdo a lo establecido para el puesto de trabajo. Y seleccionar al personal adecuado se valora si va a encajar en la organización.

Contratación: Es el documento que se guarda entre el jefe y el empleado en este caso, el trabajador. La decisión se comunica primero a la persona seleccionada

III. HIPÓTESIS

La presente investigación no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva. No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un elemento primordial: “El estudio cuantitativas que formulan hipótesis” sin duda alguna formulación que define la importancia “será correlacional o explicativo, o las que” tienen un alcance descriptivo, que trata de predecir una cifra o una acción (Hernandez , Fernandez y Baptista, 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue, no experimental – transversal, descriptivo.

Fue no experimental porque se estudio conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) en su análisis de las investigaciones explicativas, sostiene que lejos de intentar la mera descripción de un fenómeno como en las encuestas descriptivas, las encuestas explicativas tratan de encontrar una explicación' del mismo.

Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se recolecto la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable el proceso de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021.

La investigación fue descriptiva, porque solamente se describió las características más importantes de la variable el proceso de la selección de personal tal conforme a la realidad como se presenta.

Así mismo es importante mencionar al autor Arias (2021) quien menciona afirma que la investigación descriptiva tiene el objetivo único de establecer una descripción completa de un determinado fenómeno, situación o aspecto concreto, sin buscar ni establecer las causas, ni consecuencias del mismo. Incluye la

observación y medición de las características y los procesos que componen el hecho sin hacer valoraciones ni juicios.

Este tipo de investigación es cuantitativo ya que se recogerá informaciones de las micro y pequeñas empresas de esta manera poder analizar el resultado en el rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021.

Del mismo modo es importante al autor Arias (2021) donde afirma que este enfoque, la investigación cuantitativa no sólo contiene técnicas de análisis de datos o de producción de información, sino también una perspectiva epistemológica respecto de la realidad, de la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación social.

4.2 Población y muestra

Según Hernández et al., (2014) consideran que es importante hablar del universo ya que es donde se va extraer la información a si permitiendo a conocer a quienes serán aplicados la encuesta por parte del investigador, así mismo llegar a las conclusiones obtenidas.

4.2.1 Población:

Según Arias (2021) afirma que el universo de una investigación social la operación dentro de la delimitación del campo de investigación que tienen por objeto la determinación del conjunto de unidades de observaciones del conjunto de unidades de observación que van a ser investigadas.

La población para este estudio estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de muebles, distrito de Huaraz, 2021.(Fuente Municipalidad distrital de Huaraz).

4.4.2 Muestra

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014) afirman que la muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población.

La muestra fue no probalístico por que se baso en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección a los encuestado., tambien fue censal ya que fue igual que la pooblación, de 10 colaboradores del rubro comercialización de la empresa mega muebles Zorrilla S.A., en la ciudad de Huaraz a quienes se les aplico la encuesta, se puede mencionar que se tomo esta muestra teniendo en cuenta a los trabajadores de la empresa en estudio donde se coordino con la área de recursos humanos.

4.3 Definición y operacionalización de variables

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Trabajadores de la empresa Mega muebles Zorrilla	Persona que apoya al encargado de la empresa en la administración planificación y organización.	Los colaboradores tienen una serie de características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña del	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - 51 a más años	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	- Sin educación - Educación básica - Superior no universitaria - Superior universitaria	
				- Dueño	Nominal

		cargo van influir directa para la atención al cliente ya que permitirá satisfacer sus necesidades.	Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador - Trabajador 	
			Tiempo que desempeña el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años 	Razón

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad va de la mano con todos los procedimientos que una organización realiza, fundamentando que la calidad permitirá satisfacer a los clientes plenamente y tener ventajas competitivas.	La gestión de calidad es importante que las mypes conozcan el termino, ya que al momento de implementar no tengan dificultades, así mismo las técnicas para medir el rendimiento del personal va influir en la gestión de calidad ya que al ofrecer el producto cumpla con las expectativas del cliente mientras para la empresa	Identificación de los problemas.	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
			Conformación de equipos de trabajo para realizar sus actividades	- Algunas veces	Nominal
				- Casi siempre	
				- Pocas veces	
			Aplicación de los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A Veces 	Nominal
Establecen propuestas de mejora la empresa	- Mediante la observación.				
	- Mediante la evaluación.				

		mejora su rendimiento en los diferentes procesos.		- Mediante escala de puntuación.	
--	--	---	--	----------------------------------	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Selección del personal	La selección del personal es importante dentro de las empresas es por ello que siempre deben considerar los seis procesos como es la recepción de candidatos, preselección pruebas, entrevistas, valoración y decisión y por último la contratación con la finalidad que se puede tener mayor rentabilidad y utilidad.	La variable selección del personal se medirá a través de la técnica la encuesta y la aplicación del instrumento el cuestionario conformado por 16 preguntas	Criterios que toma en cuenta al seleccionar al personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia laboral - Nivel de estudio - Recomendaciones de - Rubrica de requisitos - Parentesco 	Nominal
			Existencia en la empresa un buen ambiente de trabajo y comunicación efectiva	- Anuncios	Nominal
				- Volantes	
				- Avisos por internet	
				- Avisos por radio o televisión	
			El encargado de la entrevista personal	- Ninguno	Nominal
				- Dueño	
				- Administrador	
- Empresa externa de contrataciones					
Prueba que aplica la empresa	- Otros	Nominal			
	- No se realiza entrevista				
	- Entrevista personal				
	- Prueba de conocimientos				
Contratos que el representante realiza con los colaboradores	- Prueba psicológica	Nominal			
	- Otros				
	- 1 mes				
	- 3 meses				
	- 6 meses				
La remuneración que le otorga la empresa.	- 1 año	Nominal			
	- Otros				
	- 0 a 900 soles				
	- 901 a 1200 soles				
	- 1201 a 1500 soles				
- 1501 a 2000 soles					
- 2001 soles a más.					

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica:

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta donde fue aplicada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021. Asimismo, por este medio de la encuesta se obtuvo los datos que permitió realizar cuadros estadísticos.

4.4.2 Instrumento:

El instrumento se utilizó el cuestionario estructurado por 16 preguntas que ayudo a la recolección de la información, el cual se diseñó a base de los objetivos propuesto y conformes a la operacionalización de la variable que tiene en mente de estudio. Así mismo es importante mencionar a Malhotra (2016) quien afirma un cuestionario es importante porque permite a estandarizar y uniformizar la recopilación de datos.

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos de investigación se usó el análisis descriptivo de la variable en estudio, se presentaron los resultados obtenidos en tablas y figuras estadísticas. Para la elaboración del presente estudio se utilizó el Microsoft Word, mediante este programa se pudo realizar la estructura digital del estudio, de igual forma la elaboración las encuestas, asimismo se utilizó Microsoft Excel, a través de este programa se pudo elaborar las tabulaciones de las figuras, ingresando los datos obtenidos en la encuesta y el PDF, se hizo uso para poder enviar archivos.

4.6 Matriz de consistencia

Titulo de la tesis	Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
				Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
Selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega Muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021	¿Cuáles son las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021?	<p>Objetivo general Identificar las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar las principales características de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Establecer la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p>	Factores relevantes de la selección del personal para la gestión de calidad	<p>Población Se utilizó una población de 10 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021</p> <p>La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo (ver anexo 3).</p> <p>Muestra Se tuvo una muestra de 10 colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021.</p> <p>La muestra obtenida fue por conveniencia, ya que solo la cantidad mencionada aceptó participar en la investigación.</p>	<p>Diseño de investigación El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable, se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la selección del personal en rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Software SPSS version 25 - Power Point - Word - Turnitin - Excel

4.7 Principios éticos

Según comité de institucional de ética de investigación (2021) el trabajo se realizará bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la Uladech, donde se debe que se va realizar con voluntad libre, que especifica y equitativa de los participantes, investigadores deben de realizar la información específicamente para el proyecto protegiendo los datos de la investigación.

Protección de personas: En la investigación se llevó a cabo con el protocolo de consentimiento informado, asimismo fue firmado por los colaboradores del rubro comercialización de muebles: caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021., que conforman parte de la muestra en el estudio realizado. Si los colaboradores no quisieron o tuvieron algunos inconvenientes para firmar el documento, se adoptó a los distintos métodos en las que se demostró el consentimiento de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: en esta investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el trabajo de investigación; se cuidó de no dañar a las personas, maximizando los beneficios de su información.

Principio de justicia: durante la investigación se practicó el ejercicio de un juicio ponderable y razonable, evitando los sesgos y sin cometer prácticas injustas. Después del estudio fue necesario dar a conocer los resultados a quienes participaron en la investigación.

Integridad científica: no se realizaron falsificaciones que afecte la integridad de formación de datos recabados en la investigación, con ello logrando el cumplimiento de las normas deontológicas de administración.

Libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los colaboradores del rubro comercialización de muebles: caso mega muebles Zorrilla S.A., seleccionadas como muestra brindaron información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin ningún tipo de presiones.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: en la investigación no se realizan ningún daño al entorno del medio ambiente ya que no se involucran a los animales y plantas de este modo disminuyo los efectos desfavorables y maximizaron los beneficios.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Tabla 1

Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Características de los colaboradores	N	%
Edad		
18 a 30 años	5	50.00
31 a 40 años	3	30.00
51 a años	2	20.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	2	20.00
Femenino	8	80.00
Total	10	100.00
Grado de Instrucción		
Sin educación	3	30.00
Educación básica	5	50.00
Superior no universitaria	2	20.00
Superior universitaria	0	0.00
Total	10	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	0	0.00
Administrador	0	0.00
Colaborador	10	100.00
Total	10	100.00
Tiempo que desempeña en la empresa		
0 a 3 años	5	50.00
4 a 6 años	4	40.00
7 años a más	1	10.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Características de la gestión de calidad	N	%
Identificación de los problemas		
Si	2	20.00
No	2	20.00
A veces	6	60.00
Total	10	100.00
Conformación de equipos de trabajo para realizar sus actividades		
Algunas veces	3	30.00
Casi siempre	1	10.00
Pocas veces	6	60.00
Total	10	100.00
Aplicación de los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos		
Si	3	30.00
No	2	20.00
A Veces	5	50.00
Total	10	100.00
Establecen propuestas de mejora la empresa		
Mediante la observación.	6	60.00
Mediante la evaluación.	2	20.00
Mediante escala de puntuación.	3	30.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Tabla 3

Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Características de la selección del personal	N	%
Criterios que toma en cuenta al seleccionar al personal.		
Experiencia laboral	3	30.00
Nivel de estudio	1	10.00
Recomendaciones	6	60.00
Rubrica de requisitos	0	0.00
Parentesco	0	0.00
Total	10	100.00
Medios que utiliza la empresa para la selección de personal		
Anuncios	5	50.00
Volantes	4	40.00
Avisos por internet	1	10.00
Avisos por radio o televisión	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	10	100.00
El encargado de la entrevista personal		
Dueño	5	50.00
Administrador	4	40.00
Empresa externa de contrataciones	1	10.00
Otros	0	0.00
No se realiza entrevista	0	0.00
Total	10	100.00
Prueba que aplica la empresa		
Entrevista personal	5	50.00
Prueba de conocimientos	3	30.00
Prueba psicológica	2	20.00
Todas	0	0.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Características de la selección del personal	N	%
Contratos que el representante realiza con los colaboradores		
1 mes	3	30.00
3 meses	1	10.00
6 meses	6	60.00
1 año	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
La remuneración que le otorga la empresa		
0 a 900 soles		
901 a 1200 soles	8	80.00
1201 a 1500 soles	2	20.00
1501 a 2000 soles	0	0.00
2001 soles a más.	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Tabla 4

Plan de mejora de la selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del problema	Objetivos	Acción de mejora	Metas	Responsable
Falta de aplicación de las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes. Falta de un especialista en esa área.	Brindar excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección. Contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.	Brindar un excelente servicio a los clientes	Representante
Falta de aplicación de las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.	Falta de responsabilidad por parte del representante ya que las preguntas no estas estructuradas de manera correcta.	Aplicar de manera correcta el trabajo en equipo va permitir compañerismo entre trabajadores.	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Existencia de trabajo en equipo	Gerencia
Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista no son claras.	Falta de planificación. Falta de conocimiento del responsable en el tema selección del personal.	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes inmediatamente	Las preguntas para la entrevista deben estar bien estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo así el responsable tenga claro que va preguntar al entrevistado.	Capacitación al responsable para que tenga conocimiento sobre el tema de selección del personal	Representante

Plan de mejora de la selección del personal para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas.

1. Datos generales

Nombre o razón social: Mega muebles Zorrilla S.A

Dirección: En la ciudad de Huaraz

Nombre del representante: Dueño de la empresa Zorrilla

2. Misión:

Mueblería Mega Muebles “Zorrilla” satisface al cliente, brindando las mejores soluciones de mobiliario y diseños funcionales con muebles de excelente calidad, comodidad y elegancia, elaborados con una alta tecnología de vanguardia e innovándonos en modelos exclusivos apoyándonos en las capacidades de nuestro personal competente y comprometido.

3. Visión:

Al 2024 mega Muebles Zorrilla será la empresa manufacturera, líder, preferida y reconocida a nivel nacional por su exclusivo diseño de muebles, especiales y decoraciones y así mejorar la vida diaria de las personas diferenciando de otras cadenas que ofrecen simplemente muebles.

4. Objetivos empresariales

4.1 Objetivo general:

Implementar la selección del personal en la empresa mueblería Zorrilla S.A. que el responsable aplique de manera correcta los procesos de selección del personal como es la recepción de candidatos, la preselección, pruebas, entrevistas, valoración y decisión por último la contratación.

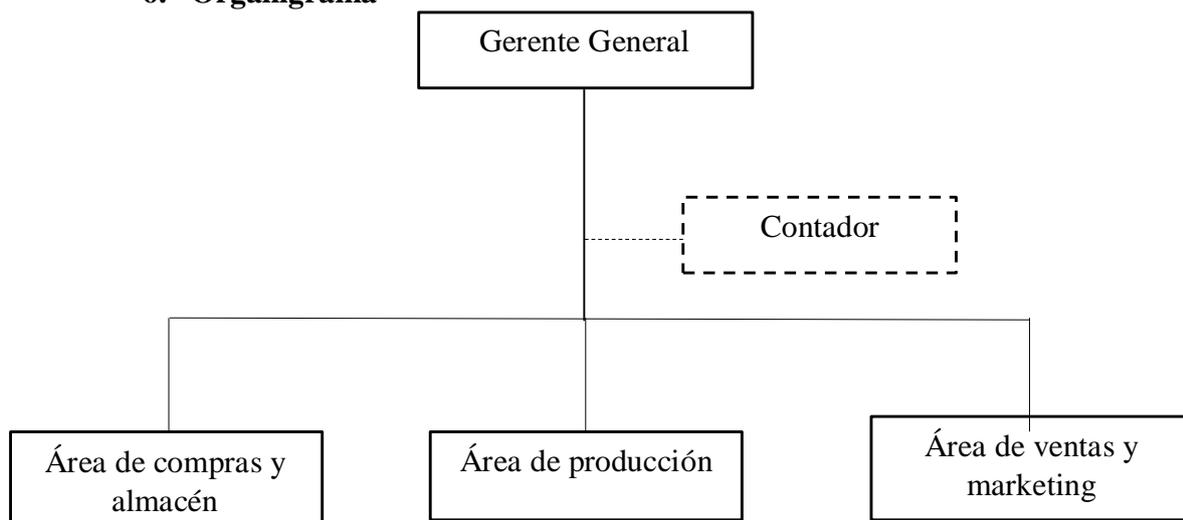
4.2 Objetivos específicos:

- Ofrecer un buen servicio y calidad en los muebles en diseños y en su material y que se caractericen por la excelencia y marquen la diferencia de la competencia.
- Contar con los mejores trabajadores conocedores de su trabajo.
- Que los trabajadores sean capaces de poder asumir cualquier otro cargo.

5. Servicios

La empresa Mega muebles Zorrilla S.A ofrece diversos tipos de muebles ya sea en materiales y diseños para diversos hogares o para cualquier tipo de negocios a precios superiores a los del mercado (10% a 15% por ciento más altos). Actualmente la empresa cuenta con un local en la ciudad de Huaraz y para su producción en la ciudad de Lima, este año están buscando promocionar diversos modelos para fidelizar clientes nuevos.

6. Organigrama



6.2 Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios universitarios en administración en el rubro de mueblerías. ➤ Experiencia tenga la creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.
Funciones	Su función es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado de instrucción nivel Superior, especialidad en contador titulado. ➤ Experiencia en laborales contables.
Funciones	Garantizar que las normas vigentes aplicables a las operaciones contables y financieras sean manejadas de manera exitosa y precisa en los asientos contables.

Cargo	Jefe de venta
Perfil	Grado de instrucción secundario o técnico en especialidad de ventas. Habilidades Creatividad seguridad Experiencia en ventas.
Funciones	Encargado de vender Control de ventas diarias

Cargo	Jefe de producción
Perfil	<p>Secundaria completa y/o técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia mínima de 2 años en el cargo. ➤ Capacitaciones en alguna especialidad. ➤ Capacitaciones en programa de producción.
Funciones	<p>Encargado realizar la producción de diversos muebles ya sea diseños, tamaño, etc., Verificar que la materia prima que utiliza estén en buenas condiciones.</p>

Cargo	Jefe de compras y almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado de instrucción nivel Superior o técnico especialidad de marketing. ➤ Experiencia en el área de marketing moderno.
Funciones	<p>Su función es gestionar las compras para la producción del día, realizar la rotación de los alimentos perecibles y no perecibles y por último realizar el llenado de Kardex de los PEPS</p>

6.2 Diagnostico Empresarial

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1 Variedad de Proveedores. F2 Personal con experiencia en la área de ventas. F3 Servicio al cliente a domicilio. F4 Local con gran capacidad de almacenamiento. F5 Precios accesibles. F6 Pedidos personalizados.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1 No contar con local propio. D2 Personal no calificado en la Area de marketing. D4 Falta de ventas por Delevery. D5 Recursos limitados para cubrir pedidos grandes.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p>
<p>O1 Crecimiento de demanda. O2 Demanda insatisfecha. O3 Competencia no agresiva. O4 Feria para pequeños empresarios. O5 Apoyo a las Mypes por parte del estado.</p>	<p>F1, F5, F6, O2. Alianzas estrategicas. F2, F3, F6, F5, O1, O2, Fidelizacion al cliente F5, F6, O2, O3. Desarrollar acciones de marketing para penetrar el mercado F4, O4, O5. Extender la empresa hacia los mercados locales.</p>	<p>D4, O1, O2. Segmentacion de mercado y acciones de marketing. D4, O1, O2. Atencion personalizada. D2, O2, O3. Programa de capacitacion integral a los trabajadores de cada unidad de trabajo (tecnica de preparacion y atencion al cliente). O3, O4, O5, D1, D5. Aprovechar las condiciones de la condiciones que se presenten.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1 Productos sustitutos (plástico y metal). A2 Crisis economica (Disminuye las ventas). A3 Variación de precios del producto por parte de los proveedores A4 Incremento de impuestos tributarios.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>F1, A2, A3, A4. Evaluacion de los factores externos. F1, F3, F6, A1, A4. Diseñar la forma de generar valor agregado a nuestros productos para comercializarlos en el mercado y sobre salir ante la competencia. F1, F3, F4, F5, F6, A1. Diferenciarse de la competencia y posibles nuevos competidores.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>D2, D3, D4, D6, A1. Desarrollar un estudio de mercado: para determinar los cambios que surge el mercado. D1, D5, D6, A2, A3, A4, A5. Crear un fondo de reserva de capital para la provicion de cualquier incierto en el sector.</p>

7. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la microempresa mueblería Zorrilla
Falta de aplicación de las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores.	Falta de conocimiento y poco interés por parte del representante.
Falta de aplicación de las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.	El responsable no conoce o no tiene conocimiento sobre los temas administrativos.
Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista no son claras.	El responsable de la empresa como es dueño no está en capacitación lo cual le dificulta a poder formular de manera correcta las preguntas hacia sus colaboradores.

8. Problemas:

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Falta de aplicación de las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa	El responsable de la empresa no toma interés o tienen desconocimiento sobre selección del personal y no buscan capacitarse.
Falta de aplicación de las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.	El responsable piensa que no es necesario aplicar pruebas de conocimientos ya que es un gasto, así mismo considera que es pérdida de tiempo.
Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista no son claras.	Falta de capacitación del gerente para evaluar a sus colaboradores.	El responsable de la empresa no tiene la capacitación ya que no está en constante capacitación respecto al tema de la selección del personal.

9. Establecer soluciones

9.1 Establecer Acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Falta de aplicación de las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores.	Falta de conocimiento y poco interés por el responsable de la empresa	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección. Contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.
Falta de aplicación de las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.	El representante de la empresa deja de lado el tema de trabajo en equipo para realizar tareas con sus colaboradores.	Aplicar instrumento de evaluación (examen).
Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista no son claras.	Falta de capacitación del gerente para evaluar a sus colaboradores.	Las preguntas para la entrevista deben estar bien estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo así el responsable tenga claro que va preguntar al entrevistado.

9.2 Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección. Contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores	6 meses	Excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	Informarse sobre el tema de selección del personal, conociendo sus ventajas que tiene en las mypes.

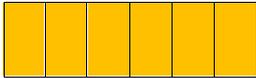
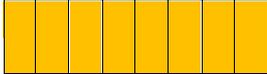
	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Falta de capacitación del representante.	8 meses	Aplicar el examen de evaluación o de conocimientos con la finalidad a que se pueda identificar al personal si cumple con los requisitos.	El responsable buscar programas que otorga el estado con la finalidad a que pueda capacitarse sobre la administración moderna.
3	Las preguntas para la entrevista deben estar bien estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo así el responsable tenga claro que va preguntar al entrevistado.	Por falta de confianza del gerente hacia a sus colaboradores.	8 meses	Se puede identificar a que los trabajadores que se presentan son los indicados para ese puesto de trabajo.	Evaluar o medir al colaborador si tiene la capacidad o tiene la capacidad de cumplir con los objetivos de la empresa.

9.3 Recursos de implementación de estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Brindar excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	500 soles	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Aplicar de manera correcta el trabajo en equipo va permitir compañerismo entre trabajadores.	El gerente y administrador.	300 soles	Laptop web hojas bond lapiceros. Internet.	2 meses
3	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes inmediatamente	Gerencia.	300 soles	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses

4	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes de la atención que le brindo.	Especialista o el administrador	200 soles	Materiales, equipo y tiempo.	6 meses
----------	---	---------------------------------	-----------	------------------------------	---------

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
1	Excelente servicio buscando la satisfacción de los clientes.	01-01-2022	30-06-2022	
	Aplicar el examen de evaluación o de conocimientos con la finalidad a que se pueda identificar al personal si cumple con los requisitos.	01-01-2022	01-03-2022	
3	Se puede identificar a que los trabajadores que se presentan son los indicados para ese puesto de trabajo.	01-01-2022	30-08-2022	

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Edad: el 50.00% de los colaboradores del mega muebles Zorrilla S.A tienen una edad entre el intervalo de 31 a 40 años, este resultado coincide con la investigación de López (2017) quien afirma que el 62% mantiene entre 31 a 40 años, también coinciden con Ramírez (2016) que manifiesta que un 55% tienen entre 31 a 40 años de edad. Pero contrasta con Aguirre (2018) quien menciona que 35% tienen una edad entre los 41 a 50 años. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores tienen una edad de 31 a 40 esto permitiendo a que puedan atender bien a sus clientes ya que tienen una edad moderada y tengan paciencia.

Género: el 80.00% de los colaboradores son de género femenino, este resultado coincide con López (2017) quien afirma que el 60% son femenino. Pero contrasta con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que 42% los colaboradores son de género femenino. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores de la empresa Zorrilla tienen género femenino lo que puede deberse a que las personas del género masculino enfocan sus esfuerzos a otros sectores del mercado microempresarial, sin embargo, es sabido que el género no influye en la forma atención al cliente.

Grado de Instrucción: el 80.00 % de los colaboradores no cuentan con educación, este resultado coincide con López (2017) quien afirma que el 50% tienen educación básica los trabajadores. Pero contrasta con los resultados de Ramírez (2016) que manifiesta que un 53% tienen educación básica, así mismo contrasta con los resultados de Aguirre (2018) quien menciona que el 84% de los colaboradores tienen concluido el grado

básico. Esto evidencia que la mayoría de la empresa Zorrilla las personas que laboran son los que no han concluido sus estudios superiores.

Cargo que desempeña: el 100.00% de la empresa mega muebles Zorrilla son colaboradores, estos resultados coinciden con López (2017) quien afirma que el 68% tienen el cargo de trabajador, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 63% de los colaboradores tienen el cargo de trabajador en el negocio. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores en la micro y pequeñas empresas son trabajadores esto demuestra que siempre han sido fiel a la empresa Mega muebles Zorrilla.

Tiempo que desempeña en la empresa: el 50.00% de los colaboradores desempeñan en la empresa de 0 a 3 años. Este resultado está de acuerdo con Vélchez (2016) quien menciona que el 40% desempeñan su empresa entre 1 a 3 años. Pero contrasta con los resultados de Barrientos (2018) donde indica el 40 % entre 7 años a más. Esto demostró que la mayoría de los colaboradores de la empresa mega muebles Zorrilla los colaboradores el tiempo que laboran es de 0 a 3 años, lo cual se puede demostrar que los colaboradores han demostrado alcanzar buenos resultados durante su gestión por la experiencia y conocimiento, de igual manera han tomado buenas decisiones para la mejora continua de la empresa.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Identificación de los problemas: el 60.00% manifiestan que a veces identifican los problemas en la empresa (Tabla 2), estos resultados coinciden con Aranda (2018) el 88,9% a veces las empresas analizan las posibles causas que generan problemas en el proceso de preparación de los alimentos; así mismo es importante mencionar a Deming citado por Cuatrecasas (2017) quien afirma conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa. Esto demuestra que la empresa Mega muebles Zorrilla a veces diagnostican las necesidades de los clientes para poder satisfacer las necesidades.

Conformación de equipos de trabajo para realizar sus actividades: el 60.00% pocas veces realizan la conformación de equipos de trabajo para el correcto desarrollo de actividades (Tabla 2), estos resultados coinciden con Díaz (2018) quien afirma que el 75,16% algunas veces conforman equipos de trabajo para el correcto desarrollo de las actividades, así mismo es importante mencionar a Deming citado por Cuatrecasas (2016) quien afirma al liderar los procesos agrupando a los trabajadores en equipo. esto demuestra a veces la mypes es estudio realizan la conformación de equipos, la cual hace más eficiente la labor por lo tanto el cliente sale satisfecho.

Aplicación de los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos: el 50.00% de los colaboradores mencionaron a veces la empresa establece medidas correctivas para el normal funcionamiento de actividades (Tabla 2), estos resultados coinciden con Aranda (2018) quien afirma que el 92,6% establece un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos, también coinciden con Díaz (2018) el 65,36% algunas veces establecen medidas correctivas para el normal

funcionamiento de la empresa; así mismo a nivel teórico según Deming citado por Cuatrecasas (2016) afirma al eliminar los trabajos innecesarios la demanda mejorar el costo en la empresa. Esto demuestra que la empresa Zorrilla a veces realizan medidas correctivas a actividades que pueden salir mal hechas

Establecen propuestas de mejora la empresa: el 60.00% los colaboradores mencionaron que el responsable de la empresa mediante la observación establece propuestas de mejora (Tabla 2), estos resultados coinciden con Díaz (2018) el 47,06% la observación establece estrategias para la mejora de su empresa, a nivel teórico según Deming citado por Cuatrecasas (2016) afirma que se establecen propuestas de mejora en base a las medidas correctivas para poder volver a tomar el rumbo deseado. Esto demuestra que el representante de la mype en estudio realiza propuestas de mejora para la mejor calidad de servicio que va a brindar a sus clientes.

Tabla 3

Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Con respecto a los criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar al personal: El 60.00% los trabajadores mencionaron que el responsable de la empresa toma el nivel de estudio como un criterio para la selección del personal, (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con Manco (2018) que menciona un 40% se toma como criterio el nivel de estudio para la selección de personal, también coincide con Silvia (2016) que el 50% selecciona al personal tomando como un punto el nivel de estudio. Esto evidencia que el responsable de la empresa toma como criterio la selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral a cualquier trabajador en su empresa.

Con respecto a los medios que utilizan para la selección de personal: El 50.00% de la empresa Mega muebles Zorrilla utilizan como medio de selección de personal los volantes (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con Cancinos (2016) quien manifiesta que un 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 49% emplean como medio de selección de personal a los volantes. Esto evidencia que la empresa en estudio considera como medio para la selección de personal, la distribución de anuncios, de manera que oriente al posible personal a postular en el puesto de trabajo.

Con respecto el encargado de la entrevista personal: El 50.00% los trabajadores mencionaron el encargado de la entrevista personal es el dueño (Tabla N° 3), este resultado coincide con Silvia (2016) manifiesta que 70% de las microempresas hacen uso de un administrador para realizar la entrevista al personal, también coincide con Mallqui (2015) manifiestan que el 75% emplean al administrador como el encargado de realizar las entrevistas al personal. Esto evidencia que la empresa en estudio el encargado de la entrevista es el dueño esto puede traer problemas a futuros ya que no está capacitado respecto a la variable o no conocen la administración moderna el dueño.

Con respecto a que prueba de preselección es la más importante a la hora de seleccionar al personal: El 40,7% de las micro y pequeñas empresas hacen uso de pruebas de conocimiento para la preselección (Tabla N° 3), este resultado coincide con López (2014) que manifiesta que el 45% hace uso de las pruebas de conocimientos para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 60% de la selección de personal se realiza con pruebas de conocimientos al personal. Esto evidencia el responsable de la empresa de estudio aplica la prueba de conocimientos para poder seleccionar el personal que laborara en el negocio.

Con respecto a los contratos proporcionados por los trabajadores: El 60.00% de los colaboradores mencionaron que la empresa el contrato realizado es de 6 meses (Tabla N° 3), estos resultados coinciden con Mallqui (2015) que menciona que el 41% de las micro y pequeñas empresas realizan su contrato con el personal con un periodo de 3 a 6 meses, también coincide con Manco (2018) manifestando que el 46% de los contratos a los trabajadores tiene un periodo de vigencia por 6 meses. Esto evidencia la empresa en estudio, los contratos generalmente tienen un periodo de 6 meses de vigencia y seguidamente pasa a la permanencia o al retiro de acuerdo a la evolución de la capacidad del trabajador en el negocio.

Con respecto a la remuneración que le otorga la empresa: El 80.00% la empresa Mega muebles Zorrilla afirman que la remuneración promedio de su personal es de 0 a 901 soles (Tabla N° 03), dichos resultados coinciden con los resultados de López (2014) quien determina que el 40% presenta una remuneración de 900 a 1500 soles, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Silvia (2017) quien menciona que un 41% percibe una remuneración de 850 a 1000 soles. Esto demuestra que la empresa en estudio la remuneración que otorga a sus trabajadores es importante ya que es el promedio que beneficia a la calidad de vida del trabajador.

VI. CONCLUSIONES

- En la mayoría de los colaboradores de la empresa mega muebles Zorrilla S.A. tienen entre los 18 a 30 años de edad, son personas de sexo femenino, con un grado de instrucción educación básica, la totalidad de los encuestados son trabajadores de la empresa y laboran entre 0 a 3 años. Como valor agregado se puede afirmar se puede afirmar que los trabajadores están poco tiempo en la empresa mencionada ya que no existe una buena selección por parte del representante.
- La mayoría de lo colaboradores mencionaron respecto a la gestión de calidad que a veces identifican los problemas que pueden surgir en la empresa, así mismo pocas veces existe conformaciones de equipos para realizar actividades, también la mita mencionó que a veces aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos por último la mayoría afirma que el representante establece propuestas de mejora mediante la observación de sus trabajadores. Como valor agregado siempre es importante tener en cuenta la gestión de calidad en la empresa ya que va ayudar a que se pueda detectar algún error en el producto que se brinda al cliente.
- La mayoría mencionaron respecto a la selección del personal la empresa toma en cuenta la experiencia laboral de un trabajador para que pueda ser seleccionado para un puesto de trabajo, así mismo la empresa siempre utiliza como medios los anuncios, también la mayoría afirman que el encargado de la entrevista es el dueño y las pruebas que aplica son de entrevista personal y por ultimo los contratos que se proporcionan a los colaboradores es de 6 meses y la remuneración que le otorga a sus trabajadores 0 a 900 soles. Como valor agregado se puede observar los colaboradores mencionaron que el

medio para la selección de personal es importante la distribución de volantes, de manera que oriente al posible personal a postular en el puesto de trabajo.

- Para responder la problemática y las causas encontradas en las Micro y pequeñas empresas mega muebles Zorrilla S.A. del distrito de Huaraz se elaboró un plan de mejora que va consignado en el contenido del presente trabajo de investigación.

Aspectos complementarios

- Practicar con eficiencia la selección del personal para realizar un proceso de la selección de personal respetando los requisitos que requiere un puesto de trabajo, esto permitirá mejorar sus servicios a sus clientes con personales adecuados.
- Realizar el proceso de selección de personal adecuado, lo cual permitirá al rubro de comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L en Huaraz tenga personales con capacidad para desenvolverse en las actividades que realiza o en las actividades que designe el responsable.
- Capacitar a los empleados más idóneos en la utilización de técnicas estadísticas que ayudaran a controlar y detectar puntos críticos en los procesos involucrados, de igual manera la implementación de propuesta de mejora con el objetivo de mejorar las actividades dentro de los procesos de las micro pequeñas empresas Mega muebles Zorrilla S.A.
- Implementar y aplicar el plan de mejora propuesto de los resultados obtenidos para mejorar sus servicios a sus clientes y lograr la competitividad.

Referencias bibliográficas

- Alcalde San Miguel , P. (2019). *Calidad fundamentos, herramientas y gestión de calidad en las Mypes*. España: Graficas summa S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+total+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwior9fk7ILsAhUYG7kGHbscAn4Q6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20total%202019&f=false>
- Amo Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Editorial Elearning, S.L., 2019. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&dq=seleccion+de+personal&source=gbs_navlinks_s
- Ancasi Chullo, R. M. (2019). Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad de Macari, periodo 2017. (*Título en Tesis*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10907>
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicios+de+proximidad+en+el+peque%C3%B1o+comercio+Arenal,+Carmen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjM9_Lyo-fiAhXJ1lkKHUI3CgMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Calidad%20y%20servicios%20de%20p.
- Arias Odón, F. G. (2021). *El proyecto de investigación 6a Edición*. Venezuela: Episteme. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arias, M. (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 Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_5e6bef578eae397f4e116d4a4dbcf2c

Atoche, Y. (2019). *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10343>

Barnes, J. (2018). *Una breve historia de rubro comercio*. Londres: Anagrama.

Bernardo Sánchez, B. (2017). *Las Mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*, 1-5. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5433/4665/>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf7>

Cancinos, F. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucero de Costa Sur*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Carrasquilla Castellanos, M., & García Guzmán, A. (2020). *Propuesta de Mejora para el Proceso de Selección de Personal de la Empresa Canpack Colombia SAS*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/37992>

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total*. Nulan. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Castillo, J., & Osorio, C. (2018). *La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos*.

Anales de Documentación, 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63517100002>

Chávez Villacorta, Y. (2017). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017. (*Título en Pregrado*). Universidad César Vallejo, Huaraz. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13220/chavez_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, Idalberto. (2017). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL.

Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*. España: ICB Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+total+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiIyFOA-YLsAhW1J7kGHQLfBocQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20total%202015&f=false>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.

Córdoba Trujillo, T., & Trespalacio Escorcía, J. (2020). Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S. (*Tesis Pregado*). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Tumaco. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38735>

Decreto Legislativo N° 30056. (04 de Julio de 2013). LEY N° 30056. Lima, Lima, Perú: El peruano.

Espinoza Dextre, D., & Delgado Bardales, J. (2020). *Gestión de Selección de personal en Universidades Públicas*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1465>

EAE Business School. (10 de Febrero de 2018). *¿como son las pymes en España?* Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/como-son-las-pymes-en-espana>

- Economía . (18 de Noviembre de 2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Equipo, V. (2016). *Selección de personal*. España: Editorial Vértice, 2016. Obtenido de https://books.google.es/books?id=OoIIgbsxUs4C&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Flores Villalpando, R. (2016). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ADMINISTRACI%C3%93N+DE+RECURSOS+HUMANOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiwqKaDjIPsAhU6ILkGHf7nC8YQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS&f=false>
- Farfan Delgado, S. (2019). Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria: caso I. E. P. Angelitos de Jesús, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. (*Título en Pregrado*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15090>
- Fiallos , S., & Medina , A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. Mexico: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>
- Gonzales Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Gonzales, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

- Heras, I., Cilleruelo, E., & Iradi, J. (2017). ISO 9001 and residential homes for the elderly: a Delphi study. *Managerial Auditing Journal*, 31-45. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/6982/ad79cac773eef5c495403bfc7cc25e5c5fe4.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta, Ed.) Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>
- Investigacion, Comité Institucional de etica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de chimbote.
- ISO-9001. (Junio de 2018). *Calidad ISO 9001*. Obtenido de Calidad ISO 9001.: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Jara Díaz, R. (2020). Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. (*Título en Tesis*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19249>
- López Pérez, L. (2020). *Técnicas de Selección de Personal y el ‘Palancazo’ en Colombia*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19974/2/2020_tecnicas_seleccion_personal.pdf
- Lopez, J. (2014). *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Malhotra, N. (2016). *Investigación de mercados. Un Enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Manco, C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Mares, C. (2015). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú*, 1-20. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medrano, Á. A. (2015). *Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ministerio de la producción. (2016). *Mypes. Estadísticas de la micro y pequeñas empresas*. Lima: Viceministerio de Mype e Industria.
- Ministerio de Trabajo. (24 de Setiembre de 2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de [http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html#:~:text=Constituyen%2C%20pues%2C%20el%20principal%20motor,producto%20bruto%20interno%20\(PBI\)](http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html#:~:text=Constituyen%2C%20pues%2C%20el%20principal%20motor,producto%20bruto%20interno%20(PBI)).
- Ministerio de Trabajo. (23 de Setiembre de 2015). *Importancia de las mypes en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Muños Cardona, A. (2015). *Las PYMES en América Latina Japon Unión Europea*. Colombia: Administración y desarrollo.
- Novillo Maldonado, E. F., Lopez Franco, M. L., Parra Ochoa, E. B., & Ramon Ramon, D. I. (2017). *Gestión de calidad*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Pantigoso, P. (17 de Junio de 2017). *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/>
- Pejerrey, K. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial bencha del distrito Chimbote, 2017*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15001>.

- Pérez, J., & Merino, M. (10 de junio de 2016). *Concepto de gestión*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/gestion/>
- Ramirez Borbor, I. J. (2016). *Elaboración y aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para prevenir accidentes laborales en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa elena, Provincia de Santa Elena*. Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3605/1/UPSE-TII-2015-036.pdf>
- Ramírez Valencia, E. (2019). El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. (*Título en Tesis*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14662>
- Sánchez, B. (2016). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Ciencias contables Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Silva, M. D. (2017). *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 Ángeles de Chimbote.
- Tello, S. (2018). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Torres Ramírez, J. (2017). “*Elaboración de procesos de selección de personal basados en competencias, que ayudará para disminuir la rotación de personal*”. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2135/1/T-UCE-0007-52.pdf>

- Vazquez, J. (24 de Setiembre de 2013). *Importancia de las Mypes en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Villa, P. (8 de Agosto de 2017). *Comex Peru:MYPES siguen aumentando pero formalizacion no avanza*. . Obtenido de <https://elcomercio.pe/>
- Zamudio Mariño, J. (2020). *Gestión de calidad en la selección al personal en las micro y pequeña empresa del sector industria en el rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018. (Grado Bachiller)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18431>
- Zorrilla, M. (2020). *Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (Muebles) en la ciudad*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_90a99fb698c6e6793cc7c49622e8fe7b

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021			2022				
		Semestre I				Semestre II				Semestre II			Semestre I				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.			X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado.						X										
8	Ejecución de la metodología.						X										
9	Mejoramiento de los resultados de la investigación.						X	X									
10	Conclusiones y recomendaciones.								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final.													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
Servicios			
Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total	96		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			227.5
Total, de presupuesto desembolsable			227.5
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total, de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			879.5

Anexo 3: Carta de permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N.º 01 - 2021- RMEL ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
ZORRILLA RAMIRES ORLANDO UGO
Gerente de Mega Muebles zorrilla Home Center
Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **RAMOS MEDINA ERIKA LUZ**, con código de matrícula N° 1211181081, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021"**, durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Ramos Medina, Erika Luz

DNI. N° 71403875



Anexo 4: Consentimientos informados


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** y es dirigido por Ramos Medina Erika Luz investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del rubro comercio: caso mega muebles zorrilla - Home Center del distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo luzlacuario@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Mendoza Rosales. Rita

Fecha: 19-10-21

Correo electrónico: -

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** y es dirigido por Ramos Medina Erika Luz investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del rubro comercio: caso mega muebles zorrilla - Home Center del distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo luz1lacuario@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Flores Torres Juan Carlos

Fecha: 19-10-21

Correo electrónico: Flores 92@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** y es dirigido por Ramos Medina Erika Luz investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del rubro comercio: caso mega muebles zorrilla - Home Center del distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo luz1lacuano@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Yoselin Salome' Mendez Medlish

Fecha: 18-08-21

Correo electrónico: Salomendez98@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** y es dirigido por Ramos Medina Erika Luz investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del rubro comercio: caso mega muebles zorrilla - Home Center del distrito de Huaraz, y de ésta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo luz.lacuario@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Erika Velasquez Saenz

Fecha: 18-10-21

Correo electrónico: ErikaVelasquez@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO: CASO MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** y es dirigido por Ramos Medina Erika Luz investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras del selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del rubro comercio: caso mega muebles zorrilla - Home Center del distrito de Huaraz, y de ésta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo luz11acuario@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: LETICIA MILENE BEAS VILLAFUERTE

Fecha: 19 de octubre del 2021

Correo electrónico: leticiaobasvillafuerta@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 5: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeña Empresa Mega Muebles Zorrilla S.A con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIO, CASO: MEGA MUEBLES ZORRILLA S.A., DISTRITO DE HUARAZ, 2021.** Para obtener el título profesional en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione.

INTRUCCIONES:

Se presente un conjunto de 14 ítems, los cuales miden las dimensiones de la selección del personal en Micro y Pequeñas Empresa Caso: mega muebles Zorrilla S.A en el distrito de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
<p>1. ¿Qué edad tiene?</p> <p>a) 18 – 30 años</p> <p>b) 31 – 50 años</p> <p>c) 51 a más años</p>	<p>4. ¿Qué cargo usted desempeña en su empresa?</p> <p>a) Gerente</p> <p>b) Dueño</p> <p>c) Trabajador</p>
<p>2. ¿Cuál es su género?</p> <p>a) Masculino</p> <p>b) Femenino</p>	<p>5. ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?</p> <p>a) 0 a 3 años</p> <p>b) 4 a 6 años</p> <p>c) 7 a más años</p>
<p>3. ¿Cuál es su grado de instrucción?</p> <p>a) Primaria</p> <p>b) Secundaria</p> <p>c) Superior universitario</p>	

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD	
<p>5. ¿El gerente identifica los problemas de administración en la empresa?</p> <p>a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento</p> <p>6. ¿Se conforma equipos de trabajo en la empresa para el correcto desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Algunas veces b) Casi siempre c) Pocas veces d) Siempre</p>	<p>7. ¿Se aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos por parte del representante?</p> <p>a) Si b) No c) Algunas veces d) Siempre e) Otros</p> <p>8. ¿La empresa establecen propuestas de mejora?</p> <p>a) Mediante la observación. b) Mediante la evaluación. c) Mediante escala de puntuación.</p>
III. REFERENTE A LA SELECCIÓN DEL PERSONAL	
<p>9. ¿Qué criterios toma en cuenta el representante al momento de seleccionar al personal?</p> <p>a) Experiencia laboral b) Nivel de estudio c) Recomendaciones d) Rubrica de requisitos e) Parentesco</p> <p>10. ¿Qué medios utiliza la empresa para la selección de personal?</p> <p>a) Anuncios b) Volantes c) Avisos por internet d) Avisos por radio o televisión e) Ninguno</p> <p>11. ¿Quién es el encargado de la entrevista personal?</p> <p>a) Dueño b) Administrador c) Empresa externa de contrataciones d) Otros e) No se realiza entrevista</p>	<p>12. ¿Qué prueba aplica el representante de la empresa a la hora de seleccionar al personal?</p> <p>a) Entrevista personal b) Prueba de conocimientos c) Prueba psicológica d) Todas e) Ninguna</p> <p>13. ¿Los contratos que el representante realiza con los colaboradores es?</p> <p>a) 1 mes b) 3 meses c) 6 meses d) 1 año e) Otros</p> <p>14. ¿La empresa a los trabajadores cuanto es la remuneración que le otorga?</p> <p>a) 0 a 900 soles b) 901 a 1200 soles c) 1201 a 1500 soles d) 1501 a 2000 soles e) 2001 soles a más.</p>

Anexo 6: Validación del cuestionario

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Gestión de calidad y procesos, Administrativos en las micro y pequeñas empresas. Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

II. TESISISTA

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Mgtr. Adm. Elida Adelia Estrada Diaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO



QUISPE MEDINA, WILBER
DNI: N° 25760824

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Gestión de calidad y procesos, Administrativos en las micro y pequeñas empresas. Marketing Estratégico, Gestión de calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Gestión y proceso Administrativo, calidad de servicio, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño laboral y Gestión de calidad, Gestión de calidad y Marketing Digital, Calidad de servicio y Satisfacción al cliente.

II. TESIS

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Mgr. Adm. Elida Adelia Estrada Diaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO



LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL
DNI N° 18215927
CLAD N° 04926

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN:

Cuestionarios sobre: Trabajo en Equipo, selección del personal

II. TESISISTA

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de los cursos de taller de investigación y tesis de la Escuela Profesional de Administración – ULADECH CATÓLICA

III. ELABORACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Mgtr. Adm. Elida Adelia Estrada Diaz

DTI de la escuela de Administración – Sede Central – ULADECH CATÓLICA

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO
DNI N° 44632438
CORLAD N° 09720

Anexo 7: Hoja de tabulación

Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 a 30 años	IIII	5	50.00
	31 a 40 años	III	3	30.00
	51 a años	II	2	20.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Genero	Masculino	II	2	20.00
	Femenino	IIII-III	8	80.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Grado de instrucción	Sin educación	III	3	30.00
	Educación básica	IIII	5	50.00
	Superior no universitaria	II	2	20.00
	Superior universitaria		0	0.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Cargo	Gerente		0	0.00
	Administrador		0	0.00
	Dueño	IIII-III	10	100.00
Tiempo	Total	IIII-III	10	100.00
	0 a 3 años	IIII	5	50.00
	4 a 6 años	III	4	40.00
	7 años a mas	I	1	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Identificación de los problemas de Administración en la empresa	Si	II	2	20.00
	No	II	2	20.00
	A veces	IIII-I	6	60.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Conformación de equipos de trabajo en la empresa para el desarrollo de sus actividades	Algunas veces	III	3	30.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Pocas veces	IIII-I	6	60.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Aplicación de los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos	Si	III	3	30.00
	No	II	2	20.00
	A Veces	IIII	5	50.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Establecen propuestas de mejora la empresa	Mediante la observación.	IIII-I	6	60.00
	Mediante la evaluación.	II	2	20.00
	Mediante escala de puntuación.	II	2	20.00
	Total	IIII-IIII-	10	100.00

Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Criterios que toma en cuenta el representante para seleccionar al personal.	Experiencia laboral	III	3	30.00
	Nivel de estudio	I	1	10.00
	Recomendaciones	IIII-I	6	60.00
	Rubrica de requisitos		0	0.00
	Parentesco		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Medios que utiliza la empresa para la selección de personal.	Anuncios	IIII	5	50.00
	Volantes	IIII	4	40.00
	Avisos por internet	I	1	10.0
	Avisos por radio o televisión		0	0.00
	Ninguno		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
El encargado de la entrevista personal	Dueño	IIII	5	50.00
	Administrador	IIII	4	40.00
	Empresa externa de contrataciones	I	1	10.00
	Otros		0	0.00
	No se realiza entrevista		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Pruebas que aplica el representante para seleccionar al personal	Entrevista personal	IIII	5	50.00
	Prueba de conocimientos	III	3	30.00
	Prueba psicológica	II	2	20.00
	Todas		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Contratos que representante	1 mes	III	3	30.00
	3 meses	I	1	10.00
	6 meses	IIII-I	6	60.00

realiza con los colaboradores	1 año		0	0.00
	Otros		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
La empresa cuanto es la remuneración que le otorga de todo lo aprendido..	0 a 900 soles		0	0.00
	901 a 1200 soles	IIII-III	8	80.00
	1201 a 1500 soles	II	2	20.00
	1501 a 2000 soles		0	0.00
	2001 soles a más.		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00

Anexo 9: Figuras estadísticas

Tabla 1

Características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

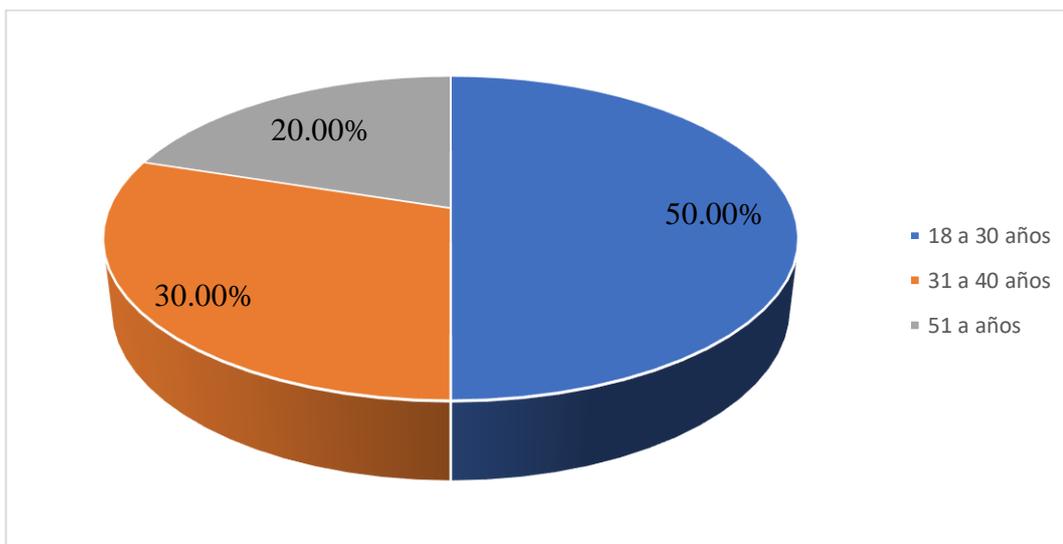


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

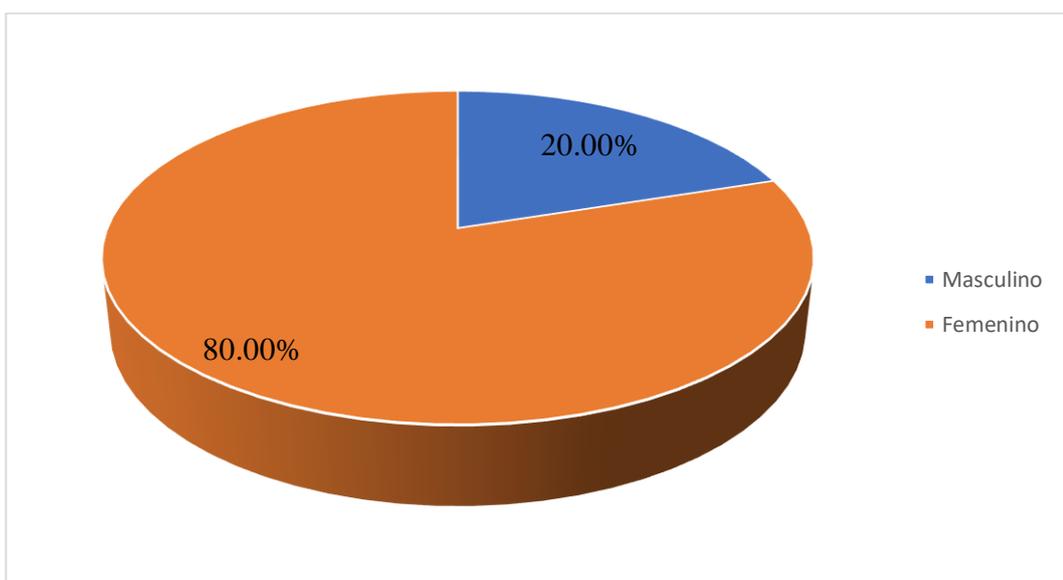


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

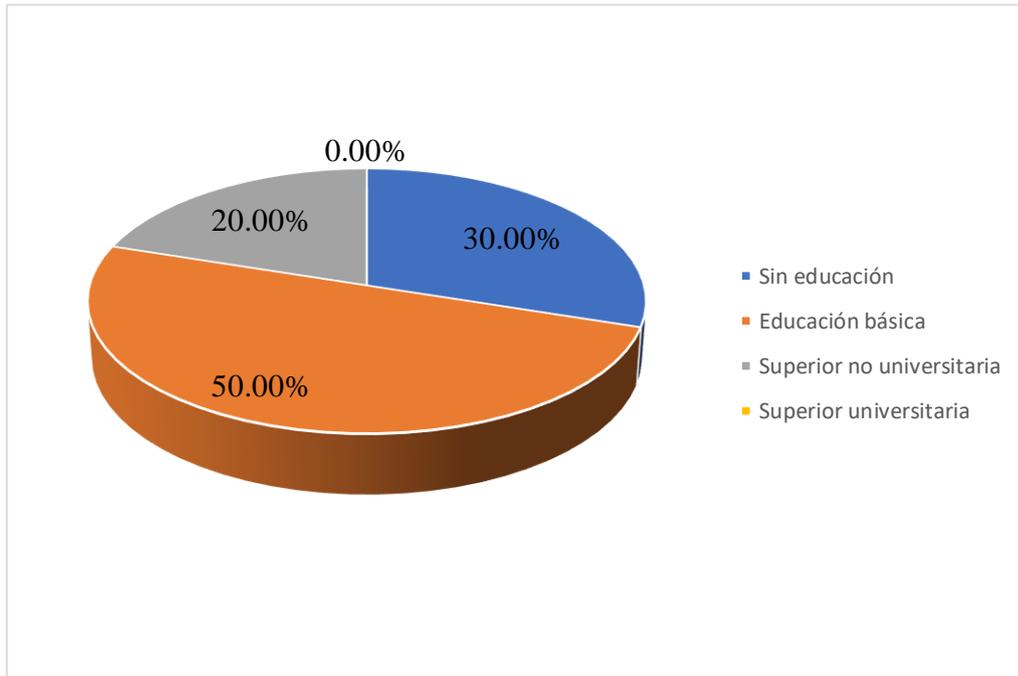


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

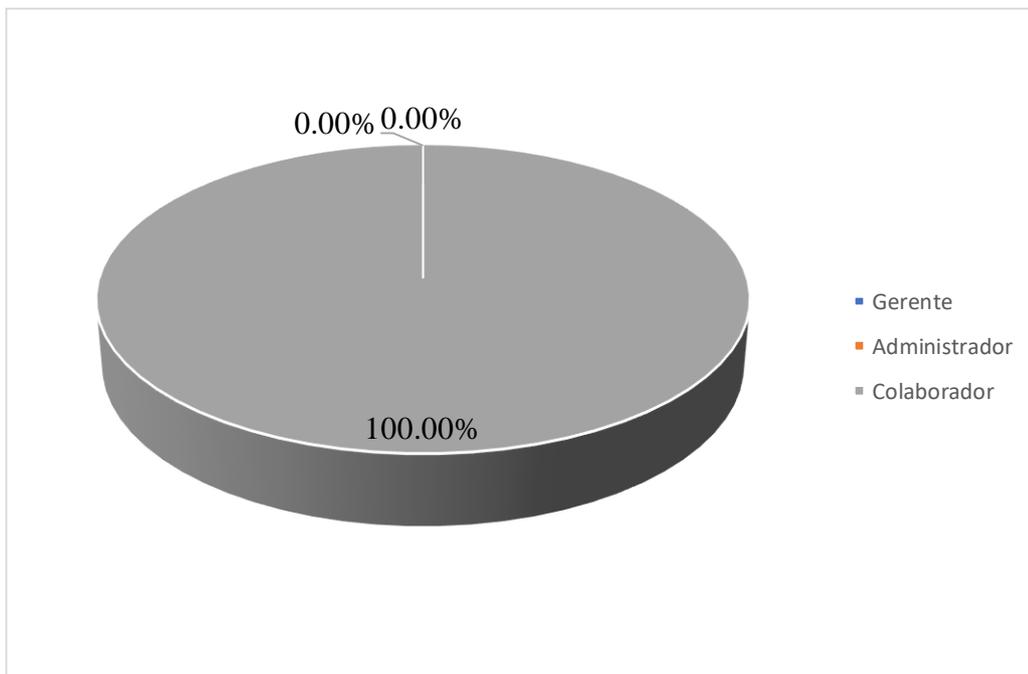


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

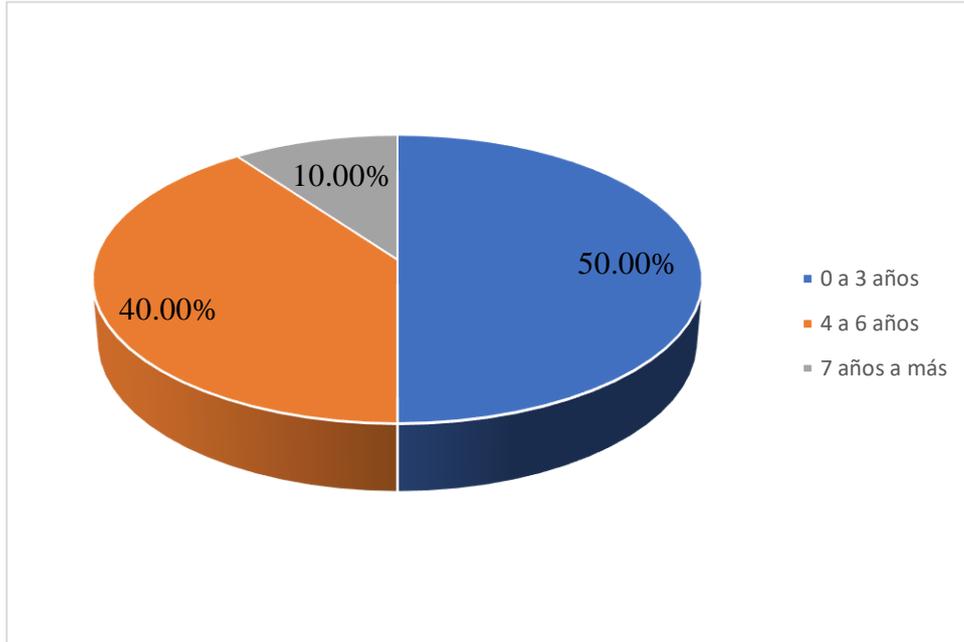


Figura 5. Tiempo que desempeña en la empresa

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

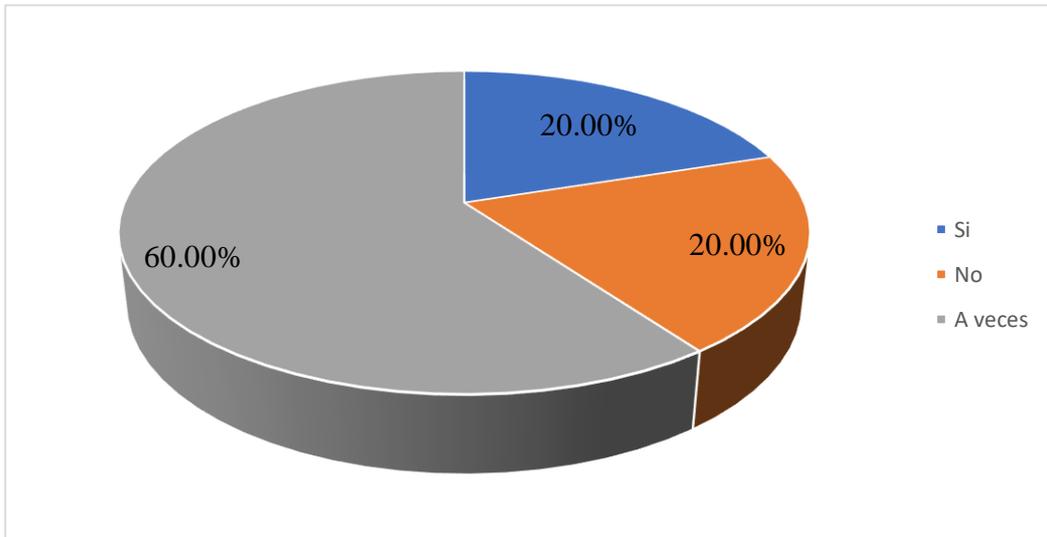


Figura 6. Identificación de los problemas

Fuente. Tabla 2

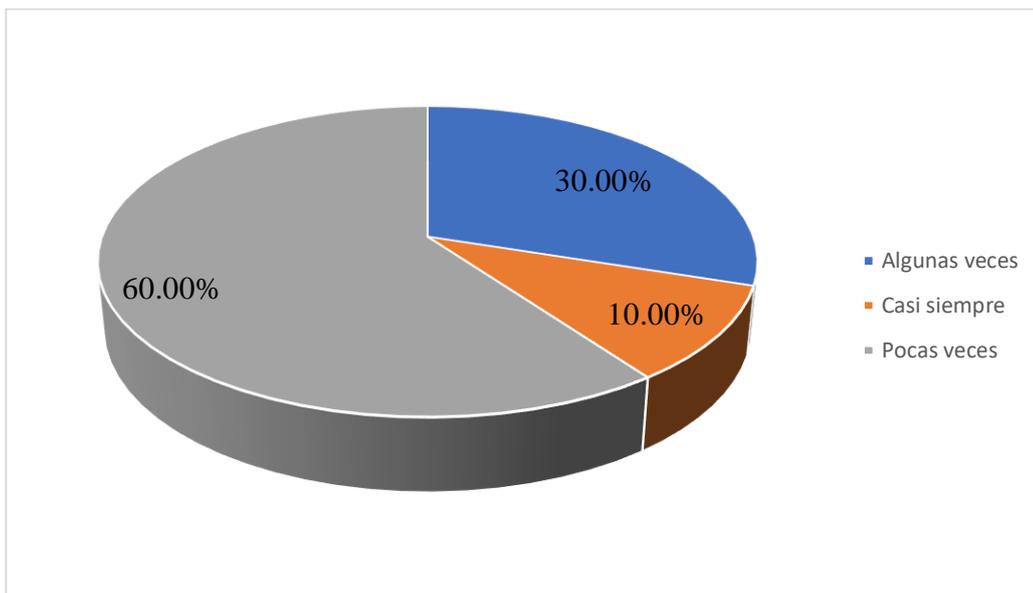


Figura 7. Conformación de equipos de trabajo para realizar actividades

Fuente. Tabla 2

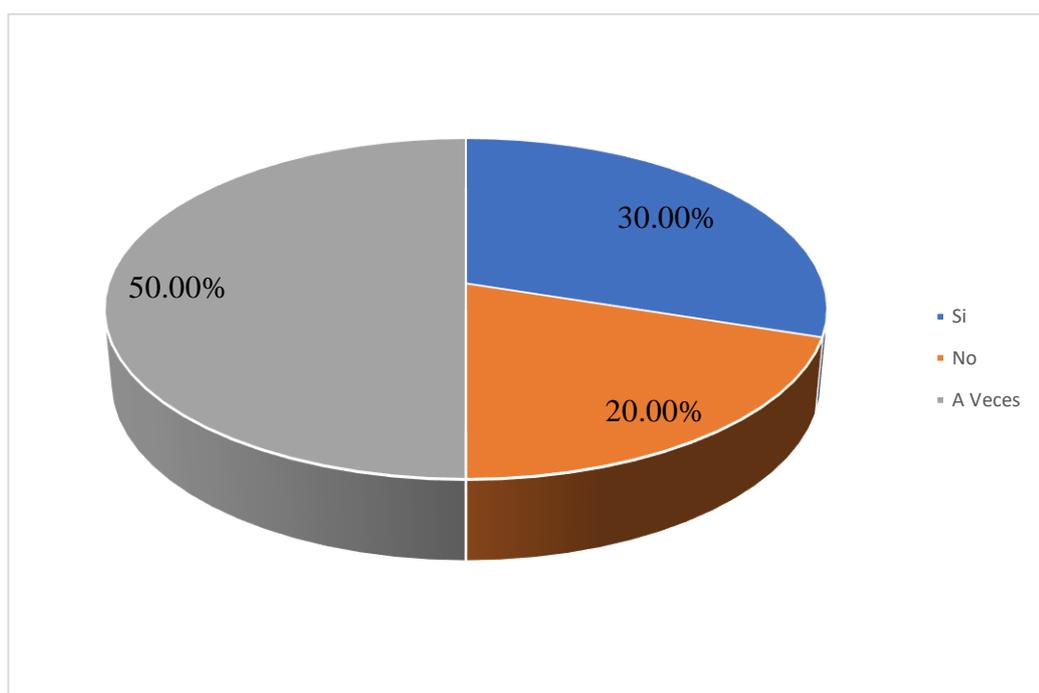


Figura 8. Aplicación de los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos

Fuente. Tabla 2

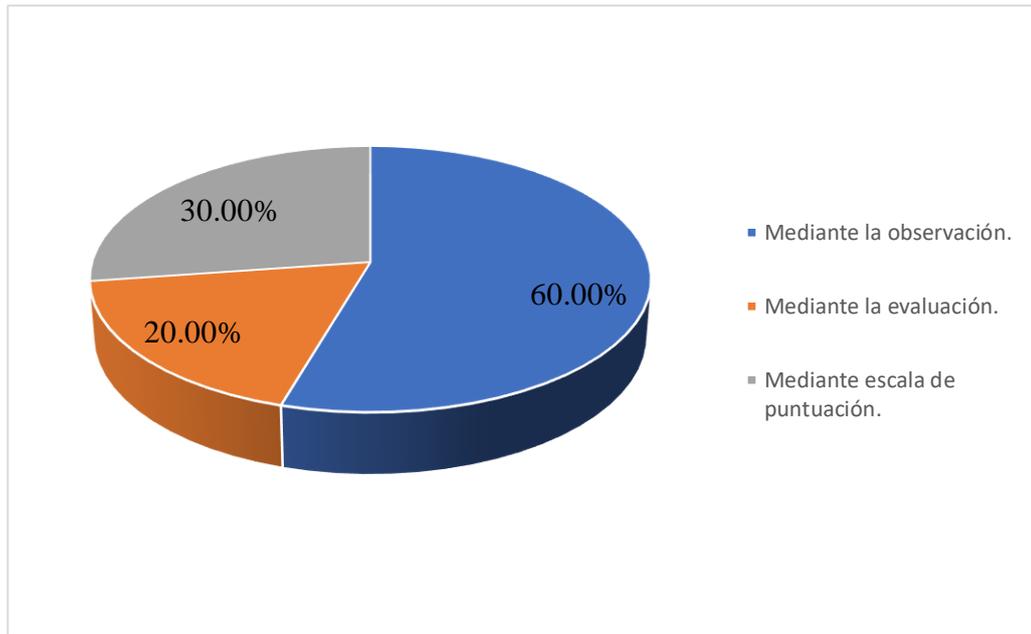


Figura 9. Establecen propuestas de mejora la empresa

Fuente. Tabla 2

Tabla 3

Características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercio, caso: mega muebles Zorrilla S.A., distrito de Huaraz, 2021

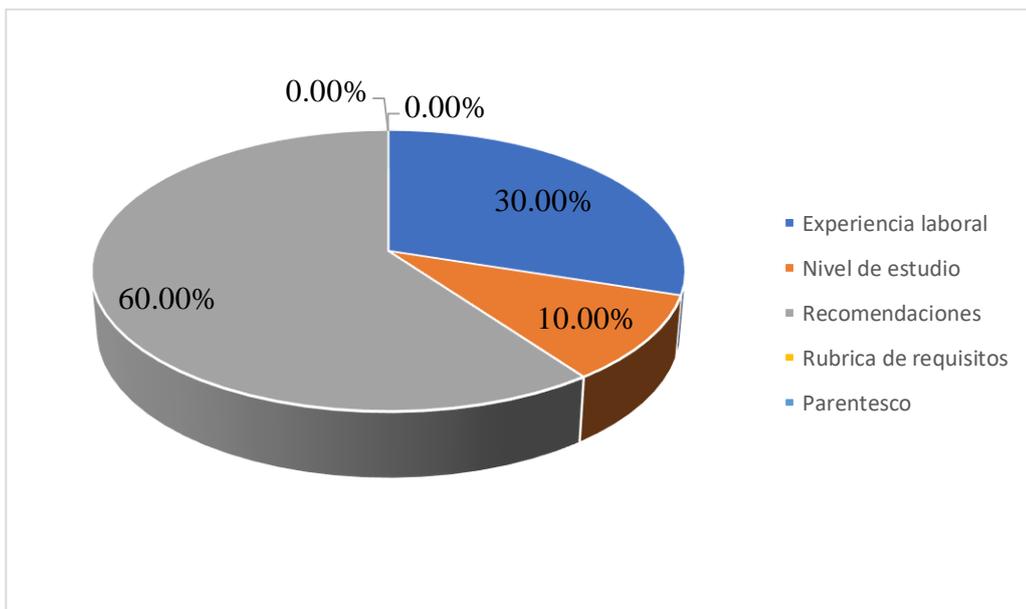


Figura 10. Criterios que toma en cuenta al seleccionar al personal.

Fuente. Tabla 3

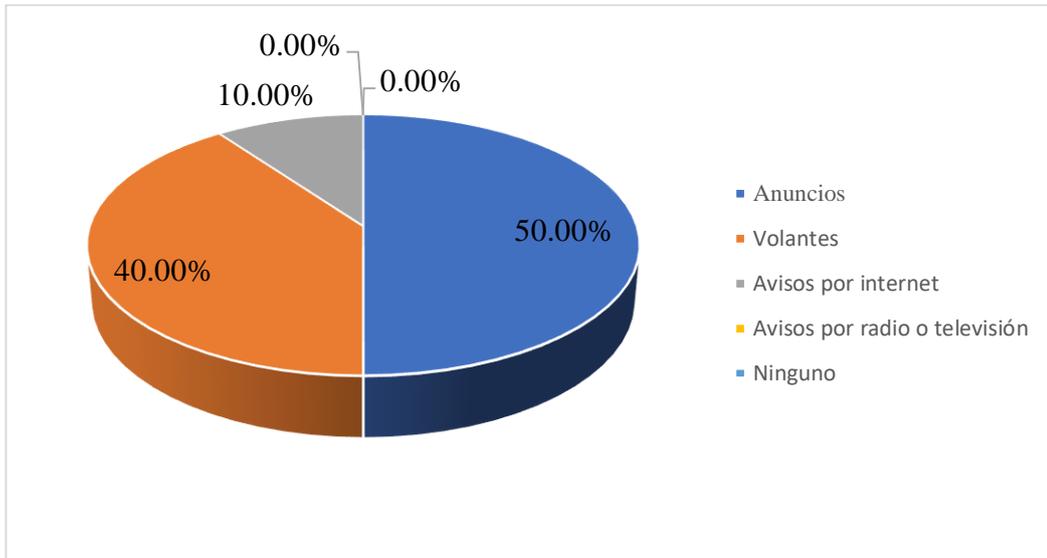


Figura 11. Medios que utiliza la empresa para la selección de personal

Fuente. Tabla 3

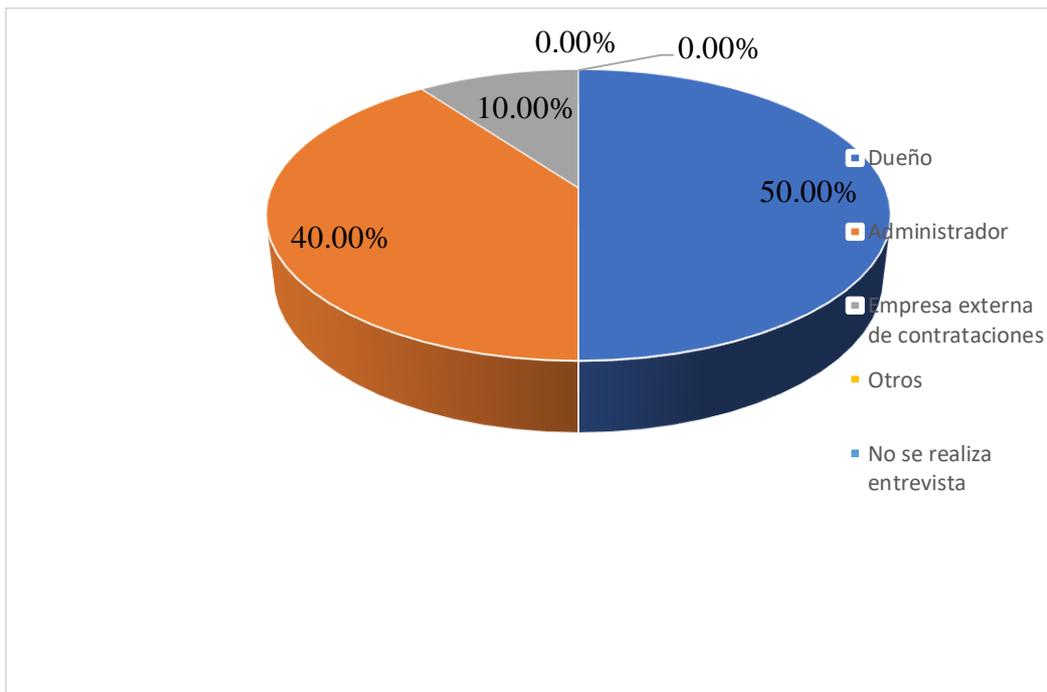


Figura 12. El encargado de la entrevista personal

Fuente. Tabla 3

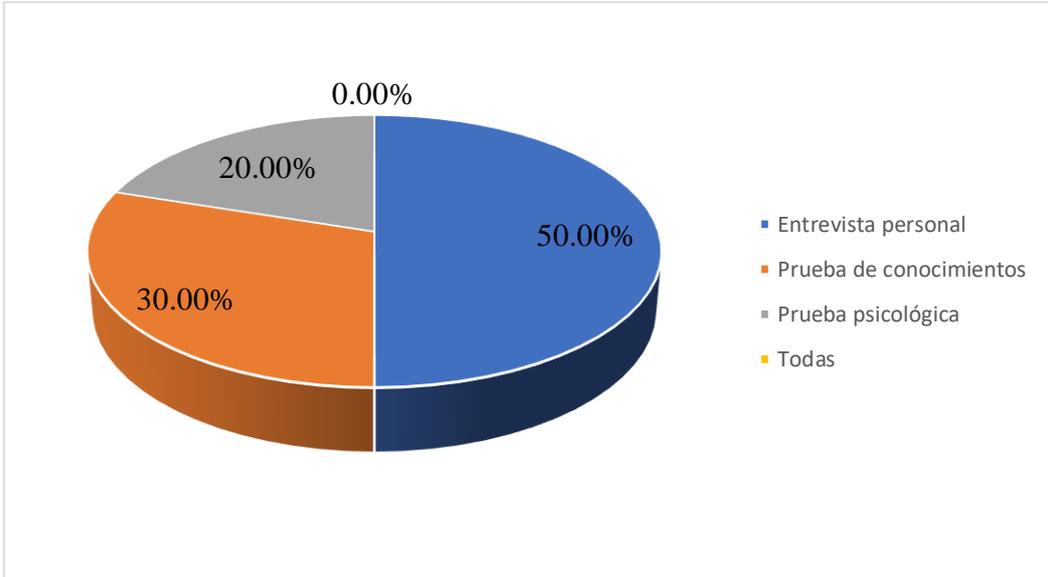


Figura 13. Prueba que aplican la empresa

Fuente. Tabla 3

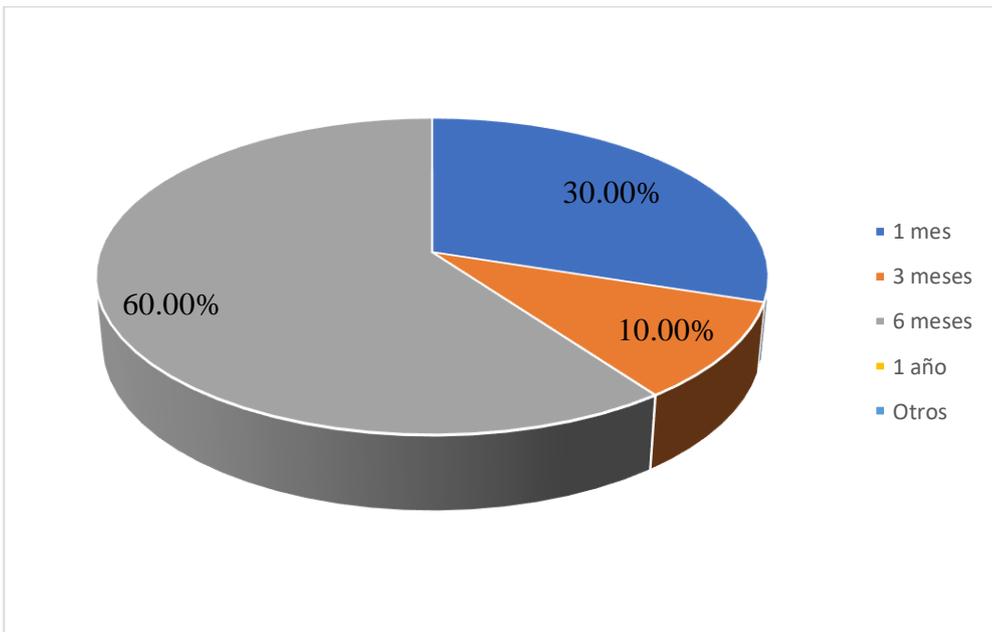


Figura 14. Los meses de contrato

Fuente. Tabla 3

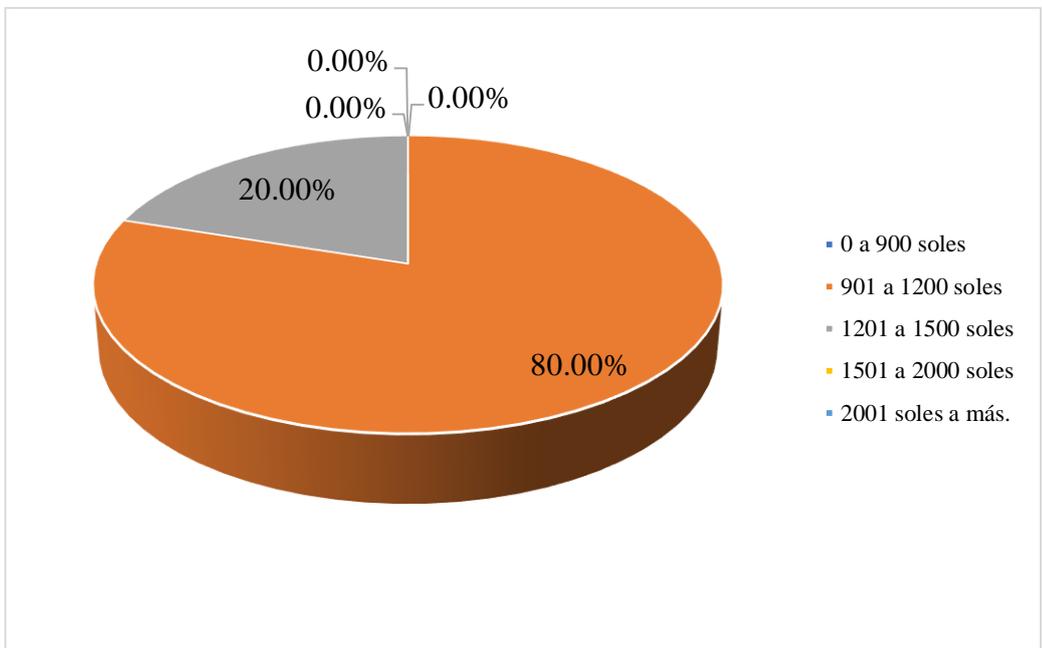


Figura 15. La remuneración que le otorga la empresa

Fuente. Tabla 3