



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS:
CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS,
AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

**DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL
ORCID: 0000-0003-1767-6106**

ASESOR

**MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**AYACUCHO – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

De La Cruz Bautista, Yodil

ORCID: 0000-0003-1767-6106

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000 -0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID: 0000-0002-1003-0372
Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490
Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571
Miembro

Mgtr. Estrada Díaz Elida Adelia
ORCID: 0000 -0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida,
por guiarnos a lo largo de nuestra existencia,
ser el apoyo y fortaleza en aquellos
momentos de dificultad y de debilidad.

De igual manera mis agradecimientos a la
Universidad Católica de Chimbote, a toda
la Facultad de Administración, a mis
profesores, quienes con la enseñanza de sus
valiosos conocimientos hicieron que pueda
crecer día a día como profesional, gracias a
cada una de ustedes por su paciencia,
dedicación, apoyo incondicional y amistad.

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Característica de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. La metodología desarrollada fue de diseño no experimental de corte transversal - descriptivo. La población y la muestra de la investigación estuvo conformada por 8 trabajadores del restaurante Isabel, a quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 9 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados fueron: el 75% de consideran que la empresa a veces realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante, el 87% consideran que la empresa se interesa de sus antecedentes académicos, el 50% señala que en la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, el 87% consideran que al ser seleccionado la empresa le informa correctamente las funciones al cargo por el que está postulando. Por lo tanto, se concluye que debido a que la mayoría de los encuestados consideran que la selección del personal en el restaurante Isabel es regular, se puede manifestar que ésta empresa no cuenta con un óptimo proceso de selección de personal, debido a que más de la mitad de los colaboradores no están conforme con la ejecución de este proceso.

Palabras clave: Cierre, evaluación, preselección, selección del personal

ABSTRACT

The general objective of this research was: To features the selection of personnel in micro and small enterprises, economic restaurants: Isabel case, Morochucos district, Ayacucho, 2020. The methodology developed was a non-experimental cross-sectional design - descriptive. The population and the research sample consisted of 8 workers from the Isabel restaurant, to whom the 9-question questionnaire was applied using the survey technique. The main results were: 75% consider that the company sometimes carries out the selection process according to the requirements of the vacant position, 87% consider that the company is interested in their academic background, 50% indicate that in the personal interview the company takes into account the psychological tests, 87% consider that when being selected the company correctly informs them of the functions of the position for which they are applying. Therefore, it is concluded that since the majority of those surveyed (58%) consider that the selection of personnel in the Isabel restaurant is regular, it can be said that this company does not have an optimal personnel selection process, since more than half of the collaborators are not satisfied with the execution of this process.

Key words: Closing, evaluation, pre-selection, personnel selection.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de 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	6
III. Hipótesis	35
IV. Metodología	36
4.1 Diseño de la investigación	36
4.2 Población y muestra	37
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5 Plan de análisis	41
4.6 Matriz de consistencia	42
4.7 Principios éticos	43
V. Resultados	46
5.1 Resultados	46
5.2 Análisis de resultados	50
VI. Conclusiones	57
Aspectos complementarios	58
Referencias bibliográficas	60
Anexos	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Característica de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.	46
Tabla 2. Característica de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020	47
Tabla 3. Característica la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.	48
Tabla 4. Característica la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La búsqueda de un aspirante a la empresa es según los requisitos del puesto vacante	85
Figura 2: La empresa utiliza medios internos	85
Figura 3: La empresa se interesa de tus antecedentes académicos	86
Figura 4: La empresa realiza una entrevista preliminar	86
Figura 5: La empresa solicita la presentación de su Curriculum Vitae	87
Figura 6: La entrevista personal, la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas	87
Figura 7: La empresa emplea un periodo de prueba	88
Figura 8. Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo	88
Figura 9: la empresa realiza un constante monitoreo de sus actividades laborales	89

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad, según Hernández et al. (2020) están bajo una realidad muy adversa, donde se puede observar un escenario con dificultades en el crecimiento y en el desarrollo económico en relación a un nivel global/internacional y por otra parte, se enfrentan a una creciente necesidad social por generar autoempleo y trabajo a través del emprendimiento; por ello, el autor cree que es necesario planear modelos de incubadoras de negocio, cuyo objetivo no solo sea generar planes de negocio si no también brinden consultoría especializada y capacitación empresarial. Pero a pesar de todas las dificultades a las que se pueda estar enfrentando las micro y pequeñas empresas, no dejan de ser un segmento importante en la generación de empleo, y además su importancia también se da porque ayudan en la reducción de la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, además incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población y eso las convierte en la principal fuente de desarrollo del sector privado.

A nivel internacional, El Centro de Comercio Internacional (2020), como única asociación mundial completamente comprometida con el fomento de la seriedad de las empresas pequeñas, pequeñas y medianas, está observando atentamente el efecto que la pandemia está teniendo en este tipo de organizaciones, con un enfoque específico en las pequeñas empresas de los países no industriales con la finalidad de poder encontrar formas de poder mejorar el impacto del Covid 19 en este tipo de organizaciones, ya que el episodio actual de la mencionada pandemia por la que acabamos de atravesar ha provocado una crisis de bienestar mundial especialmente en el continente asiático, en el que muchos países presentaron un cierre masivo

empresarial luego de la recesión ocasionada por el Covid. Los impactos se están sintiendo ahora en el intercambio, el emprendimiento, el desarrollo y el trabajo, de tal manera que uno de los agentes más afectados por esta pandemia es la micro y pequeña empresa.

Adicional a lo mencionado, el Covid 19 ha ocasionado que el mundo empresarial cambie en muchos de los hábitos que tenía, por lo que muchas micro y pequeñas empresas han sido drásticamente afectadas, adicionalmente el nivel alto de informalidad que se puede encontrar en el nivel empresarial mencionado ha ocasionado que las consecuencias de la pandemia sean más drásticas, tan solo en el Perú, según PQS (2017), en el Perú existen 5.9 millones MYPES que dan empleo a 8.2 millones de personas. De estas, se calcula que el 83.5% son informales. Lo que evidentemente muestra que el impacto de la pandemia en el Perú ha sido gigantesco.

En el ámbito local, la directora de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Laura Huayanay, menciona que el 92% de las micro y pequeñas empresas funcionan dentro de nuestra región funcionan de manera informal y son estas los cuales no cumplen con los derechos laborales de sus trabajadores.

Por otro lado, la selección de personal, según Camargo (2018), es una de las actividades más importantes del área de Recursos Humanos porque permite seleccionar al candidato cuyo perfil reúne las cualidades, capacidades y perfil que es buscado por una compañía empresarial e concreto. Camargo también menciona este proceso involucra a la publicación de la oferta laboral, recolección de las hojas de vida para empezar el proceso de clasificación y selección de los candidatos.

El rubro restaurantes económicos, es uno de los rubros más afectados con la pandemia actual y evidentemente muchas micro y pequeñas empresas que pertenecen a este rubro han cerrado. El restaurante Isabel del distrito los Morochucos en Ayacucho, ha podido sobrevivir a esta pandemia gracias al esfuerzo de los dueños, al principio batallaron bastantes porque la fuga de clientes fue muy alta debido al temor de contagio y a las medidas de sanidad impuestas por el estado, pero poco a poco fueron recuperando a sus clientes. Parte del éxito se debe a que se usaron estrategias que involucraban un nivel muy alto de limpieza que garantizara la salubridad del consumidor por lo logró posicionarse satisfactoriamente en el mercado. Por otra parte, su proceso de selección de personal se ha visto drásticamente afectado, lo que ha ocasionado que muchos de los nuevos empleados que ha contratado renuncien al poco tiempo de empezar a laborar con esta organización, por lo que un estudio sobre esta variable dentro de esta organización resulta totalmente viable y relevante.

Por lo anteriormente mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Características de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochitos, Ayacucho, 2020. Características

de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. Característica de la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. Característica de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. La justificación de esta investigación es relevante porque se tuvo doble beneficio, tanto como para el restaurante Isabel del distrito los Morochucos como para el conocimiento general de futuras investigaciones que se pretendan realizar con características similares a la ya planteada por parte de estudiantes de cualquier universidad. Fue de gran aporte para la empresa mencionada porque permitir identificar directamente las falencias que conllevan a tener un mal proceso de personal que hace que el rendimiento laboral de sus trabajadores no sea el esperado. Y será beneficiosa para los futuros investigadores porque les permitirá comprender como orientar sus proyectos de manera adecuada, en muchos casos les ayudará a solventar sus dudas sobre el tema tratado.

La investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo. La población y la muestra de la investigación estuvo conformada por 8 trabajadores del restaurante Isabel a quienes se les aplico con el instrumento cuestionario de 9 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Entre los resultados más importantes se encontró que: el 76% de consideran que la empresa a veces realiza el proceso de selección según los requisitos del

puesto vacante, el 76% consideran que la empresa se interesa de sus antecedentes académicos, el 50% señala que en la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, el 87% consideran que al ser seleccionado la empresa le informa correctamente las funciones al cargo por el que está postulando.

Por último, se concluye en que debido a que la mayoría de los encuestados (58%) consideran que la selección del personal en el restaurante Isabel es regular, se puede manifestar que esta empresa no cuenta con un óptimo proceso de selección de personal, debido a que más de la mitad de los colaboradores no están conforme con la ejecución de este proceso, lo cual se ve reflejado en los resultados de la fase inicial, la fase de preselección y fase de cierre, y fase de evaluación, de tal manera queda en evidencia las irregularidades en todas las etapas del proceso que se lleva a cabo durante la selección de los postulantes al puesto vacante.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Altamirano & Moncayo (2019) en su investigación *El diseño de un modelo de selección de personal por competencias para el área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil, en la ciudad de Quito*, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue realizar el diseño de un modelo de selección de personal por competencias para el área de Recursos Humanos del Banco de Guayaquil. La metodología fue de tipo descriptivo-exploratoria y diseño no experimental. La población fue conformada por todos los colaboradores que trabajan en la misma institución Banco Guayaquil, un total de 200 personas, y de las cuales 131 fueron consideradas como muestra. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 11 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación indican que 66% de los encuestados le gustaría que se dé un reclutamiento principalmente de manera externa y poder darles la oportunidad a nuevas personas, mientras que el 34% menciona que la mejor opción es el reclutamiento interno porque brinda oportunidades a quienes ya están conscientes del ambiente laboral. La investigación llegó a la conclusión de que “la implementación del nuevo modelo de selección de personal por competencias contribuirá al área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil el aumento del rendimiento de los colaboradores, lo que es una ventaja para la mejora de la atención al cliente”.

Baque & Cevallos (2017) en su investigación *Estudio del proceso de reclutamiento, selección y contratación de la empresa Sajador S.A. y su incidencia en el nivel de productividad del Año 2016*, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue evaluar los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal para el área de producción que se encuentra aplicando la empresa Sajador S.A. La metodología fue de tipo teórica descriptiva y nivel cuantitativo. La población estuvo conformada por los colaboradores del área de producción de la empresa Sajador S.A., un total de 80 personas. La muestra estuvo conformada por toda la población. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 10 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados muestran que el 74% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo con que los procesos que usa la empresa de selección, reclutamiento y contratación de personal para el área de producción deben cambiar, mientras que el 18% se muestra indiferente y el 9% se muestra totalmente en desacuerdo. La investigación llegó a la conclusión de que se desarrolló una reingeniería de procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal para el área de producción para la empresa Sajador S.A., en donde se establecieron nuevos procesos para esta acción del departamento de talento humano.

Salguero (2017) en su investigación *El Reclutamiento Y Selección De Personal En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En La Empresa Ingecomthsa De La Ciudad De Quito, Provincia De Pichincha*, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del proceso de Reclutamiento y Selección de personal en el Desempeño Laboral de

los colaboradores en la empresa Ingecomthsa de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. La metodología fue de nivel descriptivo correlacional y tipo cuantitativo. En cuanto a la población, esta estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa a estudiar, debido a este número reducido se utilizó a todos como muestra. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 15 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación muestran que solo el 63% de los entrevistados dicen que a solo veces se realizarían entrevistas eficientes en el proceso de reclutamiento y selección, por otra parte solo el 37% menciona que siempre se usan entrevistas eficientes. La investigación llegó a la conclusión de que en la empresa Ingecomthsa el proceso de Reclutamiento y Selección es defectuoso y ambiguo debido a los resultados obtenidos de las encuestas a los colaboradores.

Solís (2019) en su investigación *Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*, realizada en Ecuador, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Investigar como la inadecuada Selección de Personal por competencias influye en la Rotación de Personal en los colaboradores de la empresa Repremarva. La metodología fue de nivel correlacional de campo y tipo cuantitativo. En esta investigación la población estuvo conformada por un total de 60 trabajadores y se tomó a todos para que sean parte de la muestra también. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 12 preguntas mediante la técnica de la encuesta. En cuanto a los resultados de esta investigación, el autor menciona que el 93% de los entrevistados

sostienen que una inadecuada selección de personal afecta de manera significativa la salida recurrente de los trabajadores debido a una falta de proceso adecuado para conseguir llevar eficientemente la selección, mientras el 7% sostiene que no hay relación en cuanto la selección de personales y la rotación, ya que esta se daría por situaciones ajenas. La investigación llegó a la conclusión de que “se evidencia que la empresa no establece un proceso técnico para seleccionar al personal es por eso que los postulantes no pasan por pruebas psicológicas y más aún por una entrevista.

Antecedentes Nacionales

Chávez (2017) en su investigación *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017*, realizada en Huaraz, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz – 2017. La metodología fue de diseño de la investigación no experimental y el nivel de investigación es correlacional porque el tipo de estudio fue aplicado. La población estuvo conformada por 37 trabajadores, y en la muestra se consideró a todos. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de este proyecto permitieron identificar que el nivel en cuanto a selección de personal de la empresa Teleandes S.R.L., es de un 38% en un nivel medianamente adecuado, 19% en un nivel inadecuado, y un 11%, en un nivel adecuado. Por lo que esta investigación llegó a la conclusión de que selección de

personal se relaciona en forma directa con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.

Montañez (2018) en su investigación *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzados Selena del Distrito El Porvenir 2018*, realizada en Trujillo, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzados Selena del Distrito El Porvenir, 2018. La metodología fue de tipo correlación-no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 colaboradores y todos fueron seleccionados como muestra. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta. En cuanto a los resultados se encontró que solo 48,6 % del total de entrevistados mencionaron que creen que la selección de personal, es regular mientras que el 42.9% mencionan que su percepción es alta y solo el 8.3% mencionan que es baja. La investigación llegó a la conclusión de que en cuanto a la percepción de los colaboradores sobre la selección de personal, mencionan que es regular, de los 35 colaboradores que laboran en la compañía estudiada ubicada en el Distrito de El Porvenir, 17 de ellos con un 48.6% sostuvieron esa respuesta.

Arias (2017) en su investigación *Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Matta Andrade S.A.C. contratista y consultores en Independencia - 2018*, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue determinar la relación selección de personal y desempeño laboral en la

empresa Matta Andrade S.A.C. Contratistas y Consultores – Independencia – 2018. La metodología fue de tipo de investigación es no experimental- transversal, donde los datos son de un solo corte observando los fenómenos en su ambiente natura. La población fue de 22 colaboradores. y todos formaron la muestra. A quienes se les aplico con el instrumento cuestionario de 14 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados según estadístico Pearson, con un nivel de significancia de ($p= 0.000 < 0.05$), de tal manera, es acertada la hipótesis alterna, en la que se menciona que la selección de personal sí tiene una relación significativamente con el desempeño laboral. La investigación llegó a la conclusión de que “existe relación significativa positiva considerable entre la selección de personal y el desempeño laboral en la empresa Matta Andrade S.A.C. Contratistas y Consultores – Independencia”.

González (2018) en su investigación *Selección de personal en la empresa los Portales S.A. zona Miraflores - Lima 2014*, realizada en Lima, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue identificar el proceso de selección de personal en la empresa Los Portales S.A. La metodología fue de tipo de estudio correspondió al básico, descriptivo pura, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 colaboradores de la institución estudiada, los mismos que conformaron la muestra del estudio. A quienes se les aplico con el instrumento cuestionario de 16 preguntas mediante la técnica de la encuesta, Se usó un cuestionario con 5 escalas de valoración likert para la recolección de datos de la investigación. Para el análisis de los resultados se usó un software de estadística denominado SPSS

statics IMB que además ayudó a determinar el Alpha de Cronbach del proyecto. Según la investigación llegó a la conclusión de que se comprobó que la finalidad del proceso de selección es buscar a los candidatos con el perfil adecuado para ocupar un puesto, llegando así a las conclusiones y recomendaciones referidas en la presente.

Antecedentes Locales

Ochoa (2019) en su investigación *Propuesta de mejoramiento para el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de ropa para damas, Vía 7, distrito Ayacucho, 2019*, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue elaborar una propuesta de mejoramiento para el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de ropa para damas, Vía 7, distrito Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta el nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. En cuanto a la población esta fue conformada por cuarenta empresarios dueños de tiendas para ropa del local de Vía 7, los mismos conformaron la muestra. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 18 preguntas mediante la técnica de la encuesta. La investigación sobre los resultados menciona que en el proceso de decisión y elección del personal en la micro y pequeñas empresas, el 100% (40 empresarios) no aplica ninguna técnica de reclutamiento para la selección de personal eficiente. Esto le permitió llegar a la conclusión de que la

selección de personal en las micro y pequeñas empresas de tiendas de ropa para damas en el emporio comercial de Vía 7 es deficiente, debido a que no aplican técnicas adecuadas para realizar este proceso de manera efectiva.

Farfan (2019) en su investigación *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*, realizada en Ayacucho, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Identificar las características de la selección de personal, en la I. E. P. Angelitos de Jesús, de nivel inicial y primaria, del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo – transversal. Para el recojo de información se usó una lista de cotejo teniendo en cuenta que la población estuvo conformada solo por institución estudiada, en ese sentido, para la muestra se consideró toda la población. A quienes se les aplico con el instrumento cuestionario de 18 preguntas mediante la técnica de la encuesta. El resultado principal de esta investigación muestra que en un 71% la empresa cumple con llevar a cabo el proceso de la selección de personal de manera adecuada, mientras que el otro 29% la empresa no cumple con hacerlo de manera adecuada. Por tanto, se llegó a la conclusión de que la empresa, realiza de manera eficiente y correcta el proceso de la selección de personal, pero cabe sostener que dicha institución no emplea los instrumentos adecuados para realizar una eficiente selección de personal, en relación a las técnicas usadas, la empresa no usa simulaciones ni tampoco técnica de dinámica de grupo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable: Selección de personal

Encontrar el talento adecuado para nuestra empresa es fundamental para el desarrollo sostenible. Para ello, se debe realizar un proceso de selección adecuado, según el autor:

Amo (2019) afirma que la selección de personal es un proceso que supone tomar una decisión crucial, que hará decantarse a la empresa de, entre los sujetos reclutados, por el candidato idóneo para cubrir un determinado puesto. Además, las fases del proceso de selección de personal varían de una empresa a otra, pero se engloban en: fase inicial, fase de preselección, fase de evaluación y fase de cierre.

Por otra parte, el autor recalca que el proceso de selección es, además, un proceso que, por su importancia, no debe dejarse al libre albedrío, sino que debe formar parte de la política y objetivos de la propia empresa.

Según Chiavenato citado en Salguero (2017) La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado. (p. 20).

De manera similar tenemos a Ansorena mencionado en Altamirano & Moncayo (2018) quien manifiesta que la selección de personal es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades

determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional (p.32).

Entonces podemos mencionar que la selección de personal es un proceso que permite elegir a los colaboradores ideales para el puesto de trabajo requerido. Este es el momento que parte el primer contacto con el candidato y ocurre inmediatamente después del reclutamiento. El proceso de selección de una empresa es muy diferente al de otra empresa, porque no todos persiguen lo mismo y no tienen la misma cultura organizacional, y es por ello que el autor:

Siliézar (2020) también manifiesta que La Selección de Personal es la toma de decisión para ocupar un puesto de trabajo. Esta toma de decisiones puede ser un proceso propiamente racional de elegir en varias alternativas u opciones (candidatos) que llenen mejor las expectativas de éxito del puesto de trabajo-

De todas las teorías estudiadas, se podría decir que, en resumen, la selección de personal es el proceso en el que se escoge a un candidato que cumple con los requerimientos de un cierto puesto de trabajo para que se desenvuelva en este.

Dimensión 1: Fase inicial

El primer paso en el proceso de selección es determinar los requisitos de las diferentes áreas o procesos de negocio de la empresa, cualquier búsqueda de candidatos o talentos está directamente relacionada con requerimientos que necesitan ser cubiertos o fortalecidos. Así lo mencionan los autores:

Amo (2019) sostiene que durante la fase inicial se tiene que tener en cuenta varios aspectos como escoger a los responsables de proceso de selección, además se tiene que realizar una descripción del puesto de mando y finalmente se tiene que publicar el anuncio de la vacancia del puesto.

Siliézar (2020) manifiesta sobre durante esta fase se tiene que definir la calidad de los factores o requisitos específicos del puesto que deben ser satisfechos. Esto es el conocimiento del puesto, para poder buscar al candidato que mejor se ajuste a él. En función del conocimiento del puesto se definen los requerimientos de éxito obligatorios y los requerimientos deseables (p.6).

Por otra parte, Martínez (2022) que esta es la fase más importante de todo el proceso de selección de personal, esto principalmente se debe a que aquí se identifica qué es lo que necesita la empresa en relación de un puesto vacante o una nueva función necesaria en la empresa. Es importante que las compañías identifiquen adecuadamente las funciones del puesto necesitado y así poder encontrar a la persona adecuada teniendo en cuenta principalmente sus aptitudes y conocimientos.

En un contexto más preciso, se puede manifestar que la fase inicial se basa en conocer a profundidad el puesto de trabajo al cual se requiere ser ocupado por la empresa, siendo importante el primer contacto con el postulante.

Indicadores de la dimensión 1:

Necesidad del personal: Por un lado el autor Amo (2019) sostiene que para escoger al responsable para el proceso de selección de personal es el primero paso que se debe hacer al momento de querer iniciar con la selección.

También tenemos a los autores Altamirano & Moncayo (2018) quienes manifiestan que una necesidad personal, es algo que una determinada persona desea conseguir, ya que carece de ello, pero la característica principal de esta

situación es que es algo que solo esa persona desea y no tiene relación con ningún anhelo grupal.

Por otra parte, el autor Chiavenato citado en Salguero (2017) sostiene que una necesidad personal es propia de uno, es lo que la persona en cuestión anhela en un momento determinado, a diferencia de a una necesidad colectiva va mucho más allá.

De tal manera, por lo expuesto por los autores mencionados, podemos manifestar que una necesidad personal nace de un determinado sujeto en cuestión y se basa en un anhelo netamente personal.

Publicar el anuncio: sobre este indicador el autor Amo (2019) sostiene que para publicar el anuncio de la vacancia del puesto es la actividad que se realiza una vez que se conoce claramente los requerimientos que el puesto necesita.

En la misma línea, el autor Siliézar (2020) manifiesta que al momento de publicar un anuncio, el titular de este, es lo más importante porque permite que los interesados sepan a primera vista de qué se trata la publicidad en cuestión, por ello, resulta imprescindible que este sea sumamente llamativo y entendible.

Por otro lado, los autores Baque & Cevallos (2017) manifiestan que publicar un anuncio, es la forma más rápida para poder conseguir que un puesto vacante sea ocupado, ya que se está realizando un proceso de reclutamiento externo en busca de un candidato ideal.

Por lo expuesto por los autores mencionados, se puede inferir que publicar un anuncio es una de las formas más efectivas para poder prospectar nuevas personas en cuanto a cubrir una nueva vacante.

Dimensión 2: Fase de preselección

Al presentarse a un proceso de selección, se debe recordar que la empresa está buscando candidatos que se adapten mejor al personal que están buscando. Para ello, se tendrá que afrontar todas las etapas del proceso de selección en donde cada persona, debe demostrar una variedad de habilidades y capacidades para obtener el puesto de trabajo, aquello lo mencionan los siguientes autores:

Según el libro Proceso de selección de Personal citado en Altamirano & Moncayo (2019) en esta fase se revisa los perfiles de los candidatos y se corrobora con la información elaborada acerca del perfil del puesto de trabajo que se necesita. Durante esta fase se da un análisis de necesidades, si cumple todos los requisitos necesarios se procede a hacer un primero contacto, preferentemente por teléfono, en la llamada, se dan a conocer algunos aspectos importantes como el lugar, la fecha y la hora en la que se han de presentar para la realización de la entrevista presencial.

Amo (2019) menciona que esta fase consiste en preseleccionar a los candidatos, normalmente se suele hacer vía telefónica. Las principales funciones son algunos aspectos claves para comprobar, la movilidad geográfica, nivel de idioma, el salario que va percibir, etc. (p.46). Además, sirve para corroborar si la persona sigue interesada en la oferta.

De manera similar el autor Siliézar (2020) manifiesta que durante esta fase es necesario establecer las características principales que el postulante tiene que tener para poder cubrir el puesto vacante de manera eficiente, es por ello que se necesita analizar los conocimientos y el nivel de experiencia necesario del puesto para que

la ejecución del nuevo trabajador al momento de cubrir la vacante sea la más óptima.

Entonces se puede deducir que la etapa de preselección se utiliza para que la empresa pueda realizar el primer filtro de selección de candidatos. Para superar esta determinación preliminar, debe adaptar su currículum al puesto ofrecido, de modo que su perfil sea atractivo y adecuado para el puesto ofrecido. En algunos casos, el entrevistador lo llamará para hacerle una serie de preguntas breves para determinar si está avanzando en el proceso.

Indicadores de la dimensión 2:

Primer contacto: Altamirano & Moncayo (2019) mencionan que el primer contacto con el prospecto sirve para saber si cumple todos los requisitos necesarios.

Por otra parte, el autor Montañez (2018) manifiesta que un primer contacto es una primera interacción con el postulante, es ahí donde empieza el proceso de evaluación de este, ya que se puede empezar a medir las formas de comunicación el aludo tiene y poder predecir cuál sería su comportamiento dentro de la organización.

De manera similar, el autor Arias (2017) manifiesta que este primer contacto es una fase que tiene que ser tomada con mucha seriedad, porque también se tiene que medir la cantidad de prospectos que llegan a cada una de las fases del proceso de selección de personal.

De lo expuesto por los autores, podemos concluir que el primer contacto es esa primera etapa por la que el interesado por cubrir una vacante pasa, y es muy importante tener en cuenta esta, ya que desde ese momento empieza la evaluación a los aspirantes.

Entrevista preliminar: Universidad Politécnica De Cartagena (2019), Es el momento de conocerte, de saber si eres la persona adecuada que buscan los empleadores. Tú debes tener la habilidad de comunicárselo de forma eficaz al entrevistador

Gonzáles (2018), un autor estudiado en el tema, sostiene que la entrevista preliminar se da de manera rápida, muchas veces por medios como el celular o mensajes, en esta entrevista se obtienen datos generales del postulante para que de tal manera se le pueda evaluar más adelante.

Chávez (2017) sostiene que la entrevista preliminar tiene que ser muy corta y tiene que permitir al entrevistador tener una idea si es conveniente entrevistar al candidato en cuestión o no.

De lo mencionado por los autores, se concluye en que es importante realizar una entrevista preliminar a todos los candidatos que pretendan ser parte de la organización, ya que da una idea general del postulante y permite reconocer si este es apto para pasar a una siguiente etapa.

Dimensión 3: Fase de evaluación

En esta etapa por lo general, se llamará a los candidatos que hayan superado la etapa anterior del examen para que realicen una serie de pruebas. En ocasiones, lo

primero que hay que hacer es realizar una entrevista preliminar para establecer el primer contacto, aunque lo habitual es que esta esté directamente relacionada con la implementación de la prueba. Según los autores:

Durante esta fase se entrevista personalmente al postulante, sobre esto Grados (2017) manifiesta que la función de esta entrevista personal es que para corroborar datos de los postulantes obtenidos en la presentación de la file, es primero obtener el contacto visual con el postulante, preguntar la experiencia y información de su trayectoria y de las conductas que presentó en el anterior trabajo (p.233). Durante su desarrollo se proporciona al candidato información con respecto a la vacante, condiciones de trabajo, sueldo, entre otras. En la requisición se piden algunos documentos como el Currículum Vitae, el título profesional, carta de pasante, cédula profesional, cartilla, entre otros, esta es la fase indicada para conocer si el candidato cuenta con ellos.

Ramos (2017) menciona que durante esta fase se debe “recabar el máximo de información posible y necesaria del candidato al que entrevistamos, pero también debemos proporcionarle la suficiente información sobre el puesto y sobre la empresa para que por su parte pueda valorar su interés y adecuación al mismo (p.51). Para comenzar con este proceso de intercambio de información, es muy práctico tener desde el principio una ficha de control del proceso para posteriormente poder realizar una entrevista telefónica y una ficha comparativa de candidatos.

De manera muy similar el autor Martínez (2022) sostiene que durante esta fase se da lo más importante en cuanto al proceso de selección de personal, que es la entrevista con el candidato, es necesario que para llegar a esta fase el postulante

ya haya pasado por un arduo filtro que no solo permita llegar más rápido al trabajador ideal, sino que ayude a reducir el tiempo. Durante esta fase es importante que el entrevistador este capacitado para realizar efectivamente este proceso y pueda detectar rápidamente las aptitudes y deficiencias de cada postulante y así, tener un veredicto de cada uno para poder escoger al mejor.

Las principales pruebas que se suelen realizar son: pruebas psicotécnicas para determinar el talento y la personalidad de los candidatos; pruebas profesionales relacionadas con el puesto de que se trata; pruebas de conocimientos sobre un esquema predeterminado (generalmente reservado para la administración pública); pruebas físicas o incluso evidencia manuscrita.

Indicadores de la dimensión 3:

Curriculum Vitae: Sobrido & Talavera (2018), menciona que la carta de presentación en el ámbito profesional. Permite que las instituciones valoren nuestras competencias educativas y profesionales desarrolladas.

Ochoa (2019) manifiesta que el Curriculum Vitae es una herramienta importantísima que permite reconocer las aptitudes de cada uno de los postulantes a un determinado puesto de trabajo.

Por otra parte, el autor Farfan (2019) manifiesta que el Currículum Vitae es una relación ordenada de cada uno de los antecedentes de un determinado sujeto, empezando por los datos académicos, formativos, etc. Además es importante reconocer que este documento ido evolucionando con los años.

De lo expuesto anteriormente, se puede sintetizar que el Curriculum Vitae es un documento que contiene toda la información relevante de un candidato para que pueda ocupar un determinado puesto de trabajo.

Entrevista personal: Folgueiras (2017), señala que para obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas.

En tal sentido, también tenemos al autor Chiavenato citado en Salguero (2017), quien manifiesta que una entrevista personal: es un tipo de entrevista de trabajo básica para conocer bien al candidato y profundizar en su currículum vitae y su perfil, y así poder discernir si es el candidato ideal para el puesto vacante a cubrir dentro de la empresa.

De tal manera, los autores Altamirano & Moncayo (2018) manifiestan que la entrevista personal es la forma más común de evaluar a un candidato y suele llevarse a cabo entre un solo representante de la compañía y un candidato. El objetivo es conocer cómo en realidad es este, y cuál sería su rendimiento dentro de la organización.

Por lo expuesto por los autores mencionados se puede decir que una entrevista personal es una forma de evaluación de candidatos que permite saber cómo son estos, y cuál sería su forma de trabajo dentro de la organización.

Período de prueba: Grados (2017) manifiesta que la corroboración de datos dentro de una entrevista sirve para verificar si los datos obtenidos en la solicitud son verídicos.

Por otra parte el autor Montañez (2018) manifiesta que el periodo de prueba es un tiempo en el que un determinado candidato labora dentro de la organización y esto le permite saber si este es el indicado o no. En muchas empresas este periodo de prueba no es remunerado.

En tal sentido el autor Arias (2017) manifiesta sobre el periodo de prueba de los nuevos colaboradores, que es un tiempo muy importante tanto como para la empresa como para el trabajador, ya que durante este, ambos pueden saber si trabajar con la otra parte resultaría beneficioso.

Por lo que se acaba de exponer de los autores mencionados, el periodo de prueba es un lapso de tiempo que generalmente no es muy largo, que sirve para evaluar al candidato que busca formar parte de una organización en concreto.

Dimensión 4: Fase de cierre

En esta última etapa después de la fase de entrevista, el número de postulantes se ha reducido al mínimo, por lo que ahora es el momento de elegir a una persona o un grupo de personas para incorporarse a nuestra empresa. Para ello, toda la información recopilada en las tres primeras etapas debe considerarse y ser lo más objetiva posible. Así lo menciona los autores:

Herrero & Zamuner (2018) sostienen que, durante esta fase, se tiene que evaluar sobre todo los principales elementos de su capacidad del trabajador, en su disponibilidad y actitud, su conocimiento del puesto y la fácil adaptación al nuevo puesto de trabajo (p.69)

Chiavenato citado en Montañez (2018) manifiesta que luego de que se escoge al prospecto, a este se le debe adecuarse al trabajo de la organización, asignarle el

nuevo cargo y ser evaluado permanentemente su desempeño laboral, el cumplimiento de las funciones debe recibir mucha atención y a veces no siempre cumple con las tareas encomendadas (p.19), es por ello que se realizará un seguimiento de las actividades, para conseguir una mejora en el desempeño de la labor y ejercer las funciones del cargo con eficiencia y eficacia.

Por otra parte tenemos al autor Amo (2019) menciona que esta fase se tiene que elegir al prospecto ideal para cubrir la vacante y luego poder iniciar un proceso de evaluación temprana, y poder detectar rápidamente el nivel de desempeño del nuevo colaborador, para que de tal manera se pueda realizar las capacitaciones necesarias para un apto desempeño o por el contrario se tenga que cortar las relaciones laborales con el nuevo elemento.

Una vez tomada la decisión, muchas empresas someten a los seleccionados a un examen médico y de aprobarse se constituirá a la empresa, que inicialmente puede tener un período de prueba y una fase de recepción y adaptación que debe ser lo más breve posible.

Indicadores de la dimensión 4:

Integración: Vélez (2018) manifiesta que la integración significa reconocer y respetar la diversidad de perspectivas de cada uno de los que pertenecen a un grupo y poder trabajar de manera colaborativa.

Por otra parte el autor Solís (2019) manifiesta que la integración es un proceso en el que el nuevo colaborador se reúne con el resto de trabajadores y conoce el ambiente laboral, lo cuál le permite tener una perspectiva clara de la organización y le permite saber si esta es conveniente o no para él.

En una línea muy similar el autor Chávez (2017), manifiesta que es necesario tener muy en consideración la integración de un nuevo trabajador en la empresa, de ello dependerá el rendimiento que este pueda brindar a la compañía.

Por lo expuesto de los autores anteriores, es necesario concluir que la integración es un proceso por el que los nuevos trabajadores tienen que pasar, y es aquí donde se dan cuenta del ambiente laboral de la empresa y donde deciden formar parte o no de esta.

Evaluación: Vélez (2018) afirman que la evaluación es una apreciación sistémica del valor que una persona y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte.

De tal manera el autor Ochoa (2019) manifiesta que evaluar a los nuevos colaboradores de una organización resulta ser una tarea muy importante, ya que este se dará cuenta de que es necesario laborar lo mejor que se pueda para poder rendir en las evaluaciones y ser considerado como una pieza fundamental de la organización.

Por otra parte el autor Farfan (2019) sostiene que la evaluación es un proceso que se tiene que dar de manera recurrente dentro de la organización, ya que forma parte de los incentivos laborales dentro de la empresa.

De lo mencionado por los autores podemos concluir que evaluar a los nuevos integrantes de la organización resulta ser una práctica muy importante para que estos den cuenta de la forma de trabajo de la organización y puedan rendir lo mejor posible para el bien general de la empresa.

Micro y pequeñas empresas

De acuerdo al Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa (2019), teniendo en cuenta al Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, la Micro y Pequeña empresa (MYPE) es definida como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Microempresa: de uno hasta 10 trabajadores y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: de uno hasta 100 trabajadores y ventas anuales cuyo monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Torres (2021), Modificado en el (Artículo 5) mediante ley 30056. Según Ley 30056 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. Dicha ley también indica que el incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las

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

Importancia

De acuerdo Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa (2019), Las MYPEs son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, Son la principal fuente de desarrollo del sector privado, Mejoran la distribución del ingreso y Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Ventajas y desventajas de ser persona natural

Ventajas

Su creación y su liquidación son sencillas.

El control y administración del negocio dependen única y exclusivamente de la persona natural.

Las normas regulatorias a las que se encuentra sometida son mínimas.

Desventajas

La responsabilidad es ilimitada, lo que quiere decir que, si existen obligaciones pendientes, responde la persona natural con todo su patrimonio.

El capital de la empresa se encuentra limitado a las disponibilidades de la persona natural. Consecuentemente, el crecimiento y las posibilidades de obtener créditos resultan restringidos.

Cualquier impedimento de la persona natural afecta directamente al negocio, y puede incluso interrumpir sus operaciones.

Las ventajas de ser una persona jurídica son las siguientes

Su responsabilidad ante terceros se encuentra limitada a la sociedad, es decir, a la empresa.

Pueden participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedores de bienes y servicios.

Requisitos para la inscripción en la MYPE

Principales requisitos para la inscripción en la MYPE

Contar al menos con un (1) trabajador (persona natural o EIRL).

Se considera el promedio de trabajadores de los 12 últimos meses calendarios.

Se considera las ventas de los 12 últimos meses calendarios.

Principales condiciones para la permanencia en la MYPE

Cumplir con las características de las MYPE (trabajadores y ventas), en los dos (2) años anteriores.

No incurrir en supuestos de grupo o vinculación económica.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una estrategia que ayuda a impulsar la competitividad empresarial, cuyo objetivo elemental es la satisfacción de los clientes, para definir podemos decir que. La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas. Lizarzaburu citado en (Moscoso et al., 2019)

Según el autor Óscar Claret González Ortiz

González (2017) las Normas ISO 9001 2015 (Organización internacional de estandarización), Son normas que establecen los requisitos y los elementos mínimos que comprenden los sistemas de calidad, sin embargo, no pretende uniformizar o estandarizar dichos sistemas, su función principal es buscar la estandarización de normas y productos y seguridad para las empresas u organismos públicas y privadas a nivel mundial. El comité 176 es quien realiza el tema de la ISO 9000, integrada por más de 156 países interesados.

Importancia de la gestión de calidad

González (2017), en las Normas ISO 9001 2015, en un principio la importancia principal por la cual as empresas buscaban la certificación en la Normas ISO 9001 2015 estaba basada en la exigencia de los clientes para que las empresas estuvieran certificadas, o bien por parte de la propia empresa para asegurar la producción de un producto conforme. Tal fue así que la Comunidad Económica Europea

comenzó requerirlas a todas las empresas a las cuales les compraban algún producto, que estuvieran certificada. Hoy en día, puede afirmarse prácticamente todas las empresas que pretendan exportar deben poseer el certificado ISO 9000.

Principios de la gestión de calidad

González (2017), en las Normas ISO 9001 2015 menciona la existencia de Los 7 principios de Gestión de calidad y a continuación se detalla cada uno de ellos:

Enfoque al Cliente: Todo basado en torno al cliente, ya que las empresas dependen de ellos, por lo tanto, las organizaciones deben percibir las necesidades actuales y futuras, satisfacer en lo más mínimo las expectativas de sus clientes. Las empresas tienen que saber que hoy en día las necesidades de los clientes son cambiantes con el paso del tiempo, que son más exigente. Los clientes en este tiempo desean que las organizaciones les ofrezcan soluciones más rápidas.

Liderazgo: Las organizaciones deben saber que los líderes son los pilares, son los que establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Ellos son los encargados de mantener a todo el personal involucrado a logro de los objetivos y metas de la organización. Si ellos no realizan bien su trabajo se rompe todo el eslabón afectando a todos.

Participación del Personal: El personal incluyendo todos los niveles cumplen una labor muy importante dentro de la organización, son el engranaje, completo compromiso más el uso de sus habilidades y talentos benefician a la organización. La motivación del personal es clave juntamente con la comunicación clara de objetivos y la participación de todos en la consecución de estos.

Enfoque Basado en Procesos: Cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso se logran los resultados deseados.

Mejora: La mejora continua dentro de las organizaciones debe ser siempre uno de los objetivos, esto se logra tomando en cuenta el ciclo dado por Deming: Planificar, Desarrollar, Controlar y actuar.

Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión: Las decisiones se apoyan en el análisis de los datos y la información. Pero hay diversos factores a tomar en cuenta: la inexactitud, nuestras emociones y el ánimo.

Gestión de Relaciones: tener una correcta gestión de las relaciones es muy importante, entre ellos están los socios estratégicos y los proveedores quienes son los que 32 contribuyen al éxito de las organizaciones, las alianzas estratégicas son una de las mejores fuentes de productividad y rentabilidad.

Según el autor Edmundo Lizarzaburu

Lizarzaburu (2018), menciona que la gestión de calidad es el conjunto de actividades y sistemáticas que permiten a una organización elaborar un producto o brindar un servicio con los requisitos predeterminados que se han establecido previamente. Esto es a lo que llamamos especificaciones técnicas de calidad. Esto significa que una organización debe analizar qué características (especificaciones) va a proporcionarle a sus productos (sean bienes o servicios) para hacerlos adecuados, al mercado objetivo que atenderán y a partir de ese punto definir las acciones que permitan lograr que estas características puedan mantenerse de forma homogéneas en el tiempo.

Objetivos de la gestión de calidad

Lizarzaburu (2018), Indica que un sistema de gestión de calidad en una organización cumple los siguientes objetivos:

Alcanzar la satisfacción del cliente.

Atraer nuevos clientes.

Mejorar los procesos de la organización y aumentar la eficiencia.

Ofrecer productos y servicios de calidad.

Fomentar la participación de los colaboradores.

Principios de la gestión de calidad

Lizarzaburu (2018), asimismo, el sistema del desarrollo de este sistema de gestión de la calidad, su estructura seguirá las etapas que se nombran a continuación, considerando la implementación simultánea a efectos de contar con un sistema amigable, ágil flexible, y documentado, que permita tener el historial necesario para, posteriormente, asumir la auditoría de certificación.

Estas etapas son:

Etapa de diagnóstico.

Etapa de planificación.

Etapa desarrollo, documentación e implementación.

Etapa de auditoría interna.

2.3 Marco teórico

Selección de personal

Según Chiavenato citado en Salguero (2017) La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado. (p. 20)

Curriculum Vitae

Farfan (2019) manifiesta que el Currículum Vitae es una relación ordenada de cada uno de los antecedentes de un determinado sujeto, empezando por los datos académicos, formativos, etc.

Micro y pequeñas empresas

Toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa, 2019)

Gestión de calidad

La gestión de calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente”. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas (Lizarzaburu citado en Moscoso et al., 2019)

III. HIPÓTESIS

Hernández & Mendoza (2018), mencionan que las investigaciones de tipo descriptivas no las requieren de hipótesis, dado que sus respectivos análisis corresponden dar explicación o describir fenómenos en los que incurre una variable de estudio un conjunto de estas.

En tal sentido, en la presente investigación titulada: Selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020; no se formuló hipótesis general ni específicas, debido a su nivel de investigación que es el descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación no experimental – transversal - descriptivo.

No experimental:

En la investigación no experimental no hay manipulación de las variables y diversas técnicas y métodos se aplica en este tipo de diseño. Por ejemplo, el histórico, el fenomenológico, la etnografía, o incluso algunos cuantitativos pueden pertenecer a este diseño, como el descriptivo, el correlacional o el meta-análisis. (Hernández & Mendoza, 2018)

De tal manera, debido a que en la presente investigación no se manipularon las variables esta investigación tiene un diseño no experimental.

Transversal:

Los diseños transversales son investigaciones que recopilan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández & Mendoza, 2018).

De tal forma, debido a que la presente investigación solo se recopilieron los datos en un solo tiempo único mediante la encuesta, esta investigación califica para ser no transversal.

Descriptivo:

Según el autor Hernández & Mendoza (2018) sostiene que la investigación de tipo descriptivo busca detallar las propiedades, los perfiles y características

de las personas, comunidades, grupos o cualquier fenómeno que se puede someter a un análisis, con el objetivo de determinar la estructura o comportamiento. Es decir, pretende únicamente recoger y medir la información de manera conjunta o independiente sobre los variables o conceptos a los que se refiere. (págs. 125)

La investigación fue descriptiva por que solo describió las principales características de las variables de selección del personal de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes económicos caso Isabel distrito Los Morochucos, Ayacucho, 2020.

4.2 Población y muestra

Población:

Según Hernández & Mendoza (2018), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad.

En esta investigación se encuestó al 100% de la población que está conformada por 08 trabajadores de la micro y pequeñas empresas rubro restaurantes económicos caso Isabel distrito Los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Muestra:

Según Hernández & Mendoza (2018), el muestreo no probabilístico y según la conveniencia del investigador es utilizado mayormente en los estudios de investigación de las Ciencias Sociales y Administrativas, y a la vez permite extraer datos sin formulas alguna, encontrar la muestra adecuada. (p. 27)

La muestra de la investigación fue determinada de forma no probabilística, según los criterios del investigador y la viabilidad de la investigación. Por ello, se encuestó al 100% que equivale a 08 trabajadores de la micro y pequeñas empresas rubro restaurantes económicos caso Isabel distrito Los Morochucos, Ayacucho, 2020.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Selección de personal	Amo (2019) afirma que la selección de personal es un proceso que supone “una toma de decisiones crucial, que hará decantarse a la empresa de, entre los sujetos reclutados, por el candidato idóneo para cubrir un determinado puesto” (p.29). Además, las fases del proceso de selección de personal varían de una empresa a otra, pero se engloban en: fase inicial, fase de preselección, fase de evaluación y fase de cierre.	Fase inicial	- Necesidad del personal	1. ¿Para la búsqueda de un aspirante al puesto de trabajo la empresa realiza el proceso de selección según los requisitos que se necesita?	Trabajadores	Likert
			- Publicar el anuncio	2. ¿La empresa utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes?		
		Fase de preselección	- Primer contacto	3. ¿La empresa se interesa en sus antecedentes laborales y académicos?		
			- Entrevista preliminar	4. ¿La empresa le realizó una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración?		
		Fase de evaluación	- Curriculum Vitae	5. ¿En el proceso de selección la empresa le solicitó la presentación de su Curriculum Vitae?		
			- Entrevista personal	6. ¿En la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la selección final?		
			- Periodo de prueba	7. ¿La empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes al puesto?		
		Fase de cierre	- Integración	8. ¿Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando?		
			- Evaluación	9. ¿Al iniciar sus funciones la empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades laborales?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Zapata (2017) menciona que la encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, ya que proporcionó información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los colaboradores de la empresa.

Instrumento

Según Hernández & Mendoza (2018) define el instrumento del cuestionario como un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

El instrumento de la investigación fue un cuestionario estructurado en base a 9 preguntas; las cuales 2 preguntas fueron direccionadas a la característica fase inicial, 2 preguntas a la característica fase preselección, 3 preguntas a la característica fase evaluación y 2 preguntas a la característica fase cierre con respuestas cerradas de escala tipo Likert. Se encuentra en el anexo 05.

4.5 Plan de análisis

Zapata (2017) sostiene que un plan de análisis de datos un mapa de ruta elaborado con la finalidad de organización y análisis de data de una determinada encuesta.

Para la elaboración del informe y análisis de estadística descriptiva y elaboración de las tablas de distribución de frecuencia absoluta, relativa porcentuales y figuras estadísticas se utilizó los siguientes programas: Microsoft Word. Por medio de este programa se desarrolló la estructura y la redacción digital del trabajo de investigación, se empleó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Y para el análisis estadístico se utilizó el Microsoft Excel, de la misma manera se realizó las tabulaciones y diseños de las figuras y de los datos obtenidos en la encuesta, el programa PDF se utilizó para la presentación final de la tesis. También se utilizó el Microsoft Power Point para la elaboración de las diapositivas que se utilizaron en la ponencia y sustentación de la tesis. Asimismo, se empleó el programa Turniting para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios. A su vez se aplicó el programa Mendeley para realizar las referencias Bibliográficas de la tesis.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica de instrumentos	Plan de análisis
Selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020;	¿Cuáles son las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020?	<p>Objetivo general Característica de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Característica de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. 2. Característica de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. 3. Característica de la fase de evaluación de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. 4. Característica de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. 	Selección de personal	Diseño: No experimental - Transversal-descriptivo	Población 8 trabajadores Muestra: 8 trabajadores. Muestra censal	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 9 preguntas	Se utilizaron los siguientes programas informáticos: -Word -Excel -Power Point -PDF -Turniting -Mendeley

4.7 Principios éticos

Se hace constancia que en la presente investigación no se incurrió en violación a los derechos de autor o plagio, dado que los postulados teóricos y antecedentes que se detallan se encuentran debidamente citados y además se usaron los siguientes principios éticos.

Protección a las personas:

Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad, como es dueño y a la vez administrador de su mismo y son familiares que trabajan en su restaurante, cada uno escribió datos completos y formaron en el consentimiento informado; mas no se colocaron dentro de la investigación ni del cuestionario datos personales como: números de celular, correo electrónico y dirección de domicilio. Así mismo no se tomó fotografías a los participantes de la investigación por qué no se recibió la autorización. Se les explico a los encuestados que los datos proporcionados solo se utilizarían con fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

Para evitar la tala de árboles y conservar el medio ambiente se utilizó el papel reciclado para imprimir los cuestionarios que se utilizaron en el proceso de recolección de información que fue indispensable para el desarrollo de la investigación. Así mismo se utilizó de forma responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de los equipos eléctricos que se utilizaron para la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado:

Después de dar a conocer el propósito de la investigación se aplicó el cuestionario, viendo el consentimiento informado. Además de la petición de los trabajadores del restaurante hacia el representante, se dio la lectura del documento, aceptación y firmar en el cuestionario. De la misma forma se le aclaró las dudas del dueño de la micro pequeña empresa restaurante Isabel relacionada a la información brindada con el propósito de otorgar mayor información en la investigación.

Beneficencia no maleficencia:

Se le informo al representante y a sus trabajadores de la micro y pequeña empresa restaurante Isabel que su participación a través de la investigación sería de forma voluntaria y anónima y que no les genere ningún perjuicio. De la misma forma se les indico que si tuvieran alguna duda o inquietud puedan informar en el momento que crea pertinente. Así mismo no se interrumpió las labores de su trabajo. Se les espero un tiempo donde ellos tienen un tiempo libre y no estén ocupados con los clientes, así se evitó alguna molestia en el proceso de la aplicación del cuestionario que fue de mucha importancia para el desarrollo de la investigación.

Justicia:

A todos los participantes de la investigación se les otorgo un trato cordial. Donde se les entregó un formato de consentimiento informado y cuestionario a los trabajadores y dueño del restaurante Isabel a todas con las mismas preguntas. También se les informa que si desean conocer los resultados de la investigación se les brindaría una copia de la información.

Integridad Científica:

Se realizó con datos reales la investigación los cuales fueron obtenidos la información a través de la técnica de la encuesta, de la misma forma se realizó una buena correcta búsqueda de información en los libros virtuales, revistas, artículos científicos, etc. Con mucha honestidad y transparencia de manera responsable donde se encuentra en la investigación realizada.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Característica de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Fase inicial	N	%
Realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	76.00
Casi siempre	1	12.00
Siempre	1	12.00
Total	8	100.00
Utiliza medios internos para atraer aspirantes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	76.00
Casi siempre	1	12.00
Siempre	1	12.00
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Isabel del distrito de Morochucos, Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Característica de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020

Fase de preselección	N	%
Se interesa de los antecedentes académicos		
Nunca	1	12.00
Casi nunca	6	76.00
A veces	1	12.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Realiza una entrevista preliminar		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.00
A veces	3	38.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Isabel del distrito de Morochucos, Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Característica de la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Fase de evaluación	N	%
Le solicita la presentación de su Curriculum Vitae		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Toma en cuenta las pruebas psicológicas		
Nunca	1	12.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	2	26.00
Siempre	1	12.00
Total	8	100.00
Emplea un periodo de prueba		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	87.00
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Isabel del distrito de Morochucos, Ayacucho, 2020.

Tabla 4

Característica de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Fase de cierre	N	%
Le informa correctamente las funciones de su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	87.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	13.00
Total	8	100.00
realiza constante monitoreo de sus actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Isabel del distrito de Morochucos, Ayacucho, 2020.

5.2 Análisis de resultados

Describir la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Para realizar el proceso de selección utiliza los requisitos necesarios del puesto vacante: El 76% de los trabajadores consideran que la empresa a veces realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante. Se puede apreciar que en la tabla 1. Estos resultados son semejantes con lo hallado por el autor Chávez (2017) en su investigación denominada, Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017, se llegó a la conclusión que el 51% considera en un nivel inadecuado que la empresa no disponga de un proceso selectivo definido, pues las exigencias del puesto no son adecuados, por lo cual, no se tiene una referencia clara que sirva de base y soporte para contratar al personal que se ajuste mejor a tal estándar.

Utiliza medios internos para atraer aspirantes: El 76% manifiestan que la empresa a veces utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes. Estos resultados coinciden con lo investigado por Altamirano & Moncayo (2019) en su investigación denominada, El esquema de un modelo para seleccionar a los trabajadores por sus capacidades para el área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil, en la ciudad de Quito, el estudio llegó a la conclusión que el 34% respondieron el reclutamiento interno es una ventaja que darían oportunidad a las mismas personas que trabajan en el Banco a crecer profesionalmente y participar en las nuevas vacantes que requiera el Banco.

De acuerdo con lo señalado y los resultados demostrados, se evidencia que en la investigación el personal no fue debidamente seleccionado en la fase inicial del proceso de selección, a causa de que el restaurante en ocasiones realiza la selección según los requisitos del puesto vacante y a veces utiliza medios externos para atraer aspirantes, esto demuestra que los resultados de la investigación guardan semejanza alguna con los antecedentes.

Así mismo el autor Amo (2019), en su libro *reclutamiento y Selección de Personal*, afirma que durante la fase inicial se tiene que tener en cuenta varios aspectos como escoger a los responsables de proceso de selección, además se tiene que realizar una descripción del puesto de mando y finalmente se tiene que publicar el anuncio de la vacancia del puesto.

Tabla 2 Característica de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020

Se interesa de tus antecedentes académicos: El 76% de los encuestados consideran que la empresa casi nunca se interesa de sus antecedentes académicos, se puede apreciar que en la tabla 2. Estos resultados se asemejan con lo hallado por el autor Baque & Cevallos (2017) en su investigación denominada, Estudio del proceso de reclutamiento, selección y contratación de la empresa Sajador S.A. y su incidencia en el nivel de productividad del Año 2016, concluyendo que el 84% de los encuestados mencionaron que cuando fueron entrevistados para la contratación en la empresa, no le desarrollaron ningún tipo de pruebas de conocimientos y aptitudes, lo que denota fallas en

los procesos de contratación, sin embargo difieren con los resultados del 69% de los encuestados afirmaron que antes de su contratación el personal de recursos humanos sí le explicó acerca del trabajo a realizar, lo que denota que los empleados estaban consiente para que puesto estaban aplicando y la labor a desempeña.

Realiza una entrevista preliminar: El 38% de los trabajadores manifiesta que la empresa a veces realiza una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración. se puede apreciar que en la tabla 2. Estos resultados contrasta con lo investigado por Altamirano & Moncayo (2019) en su investigación denominada, que la entrevista preliminar es fundamental para seleccionar a los trabajadores por sus capacidades para el área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil, en la ciudad de Quito, la investigación llegó a la conclusión que el 35% respondieron que la entrevista preliminar es una ventaja que darían oportunidad a las mismas personas que trabajan en el Banco a crecer profesionalmente y participar en las nuevas vacantes que requiera el Banco.

De acuerdo con lo señalado y los resultados demostrados, se evidencia que en la investigación los trabajadores no fueron debidamente seleccionados en la fase de preselección, debido a que el restaurante casi nunca se interesa de sus antecedentes académicos y que a veces la empresa a veces realiza una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, esto demuestra que los resultados de la investigación guardan semejanza con uno de los indicadores de los antecedentes y el otro difiere en sus resultados.

Entonces podemos mencionar el libro Desarrollo de la selección de los colaboradores citado en Altamirano & Moncayo (2019) expresa que en esta fase de preselección se revisa los perfiles de los candidatos y se corrobora con la información elaborada acerca del perfil del puesto de trabajo que se necesita. Durante esta fase se da un análisis de necesidades, si cumple todos los requisitos necesarios se procede a hacer un primero contacto, preferentemente por teléfono, en la llamada, se dan a conocer algunos aspectos importantes como el lugar, la fecha y la hora en la que se han de presentar para la realización de la entrevista presencial.

Tabla 3: Característica de la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

La empresa le solicita la presentación de su Curriculum Vitae: El 50% de los trabajadores consideran que la empresa a veces y casi siempre solicita la presentación de su Curriculum Vitae. Se puede apreciar que en la tabla 3. Estos resultados guardan relación con lo hallado por el autor Salguero (2017) en su investigación denominada, Reclutamiento y selección de colaboradores en el desempeño laboral de INGECOMTHSA en Quito, Provincia de Pichincha La conclusión es que el 100% de los colaboradores de INGECOMTHSA manifestaron que no realizaron pruebas reales para verificar sus vacantes de desempeño. Según otra observación, el 100% de los encuestados afirmó no haber realizado nunca un examen físico o psicológico antes de incorporarse a la empresa, y el 100% de los

encuestados de INGECOMTHSA afirmó que nunca había realizado una prueba de conocimientos teóricos durante el proceso de selección.

La empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas: El 50% de los encuestados señala que a veces en la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la decisión final. Se puede apreciar que en la tabla 3. Estos resultados guardan relación con lo hallado por el autor Salguero (2017) en su investigación denominada, Reclutamiento y selección de colaboradores en el desempeño laboral de INGECOMTHSA en Quito, Provincia de Pichincha La conclusión es que el 85% de los colaboradores de INGECOMTHSA manifestaron que la empresa toma en cuenta la prueba psicológica, ética profesional antes de ingresar al trabajo. Según otra observación, el 80% de los encuestados de INGECOMTHSA afirmó que nunca había realizado una prueba de conocimientos teóricos durante el proceso de selección.

La empresa emplea un periodo de prueba: El 87% de los encuestados señala que a veces la empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes del puesto. Se puede apreciar que en la tabla 3. Estos resultados guardan relación con lo hallado por el autor Salguero (2017) en su investigación denominada, Reclutamiento y selección de colaboradores en el desempeño laboral de INGECOMTHSA en Quito, Provincia de Pichincha La conclusión es que el 90% de los colaboradores de la empresa INGECOMTHSA manifestaron que nunca había realizado un periodo de prueba y conocimientos teóricos durante el proceso de selección del personal.

De acuerdo con lo señalado y los resultados demostrados, se evidencia que en la investigación la empresa a veces solicita la presentación de su Curriculum Vitae,

en ocasiones, la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la decisión final y un periodo de prueba para los aspirantes del puesto, esto demuestra que los resultados de la investigación guardan semejanza con los antecedentes.

Así mismo el autor Ramos (2017) en su libro Técnicas de selección de personal., menciona que durante esta fase se debe “recabar el máximo de información posible y necesaria del candidato al que entrevistamos, pero también debemos proporcionarle la suficiente información sobre el puesto y sobre la empresa para que por su parte pueda valorar su interés y adecuación al mismo” (p.51).

Tabla 4 Característica de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

La empresa le informó correctamente las funciones: El 87% de los trabajadores consideran que a veces al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando. Se puede apreciar que en la tabla 4. Estos resultados se asemejan con lo hallado por el autor Solís (2019) en su investigación denominada, Selección de personal por competencias, como conclusión se pudo identificar que entre los colaboradores de la empresa Repremarva en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, la selección de personal se realizó mediante competencia y rotación de personal, se concluyó que el 75% de los encuestados manifestó que, a pesar de la falta de un manual de funciones bien estructurado, saben poco sobre las funciones que deben realizar en el puesto que se desempeñan.

y el 50% de los trabajadores manifiesta que la empresa a veces realiza una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo.

La empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades: el 50% de los encuestados consideran que a veces la empresa realiza constante monitoreo de sus actividades laborales. Como muestra en la tabla 4. Estos resultados se asemejan con lo hallado por el autor Solís (2019) en su investigación denominada, Selección de personal por competencias, como conclusión se pudo identificar que entre los colaboradores de la empresa Repremarva en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, la selección de personal se realizó mediante competencia y rotación de personal, se concluyó que el 50% de los encuestados manifestó que, El gerente de la empresa realiza constante monitoreo en su desempeño laboral para garantizar el cumplimiento de las metas de la empresa.

De acuerdo con lo señalado y los resultados demostrados, se evidencia que en la investigación los trabajadores consideran que a veces al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones y en ocasiones realizan una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, esto demuestra que los resultados de la investigación guardan relación con los antecedentes.

Así mismo el autor Herrero & Zamuner (2018), en su libro Desarrollo de la selección del personal, sostiene mediante esta fase, se tiene que evaluar sobre todo “los factores de rendimiento del candidato, en su actitud y disponibilidad, en su conocimiento del puesto, en la valoración obtenida por los responsables inmediatos, y en la adaptación que tendrá el mismo a la cultura organizacional” (p.69)

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1, la fase inicial para seleccionar a un nuevo personal no se aplica de manera adecuada en el restaurante Isabel, esto se debe a que la empresa no cuenta con un proceso de selección según los requisitos del puesto vacante y no utilizan medios internos como los avisos publicitarios, por lo que no llegarían personas que realmente tienen las habilidades para el puesto vacante y con respecto a los requisitos no estarían muy claros y concretos.

Objetivo específico 2, la fase de preselección no se logra aplicar de manera adecuada en el restaurante Isabel, esto se debe a que la empresa no le interesa los antecedentes académicos a la hora de revisar los documentos del postulante, realiza de manera incorrecta la entrevista preliminar indicándoles la naturaleza del trabajo, el horario y la remuneración, y por ello es necesario que se pueda proponer un tipo de entrevista especial para estos casos.

Objetivo específico 3, en cuanto a la fase de evaluación, se concluye que la empresa si aplica de manera adecuada este proceso, ya que para la entrevista comienza solicitando la presentación del curriculum vitae, tomando en cuenta las pruebas psicológicas y la ética profesional del postulante para poder tomar una decisión final, estos procesos sociabilizan con el dueño del restaurante y así se puedan sentir más cómodos dentro de su área de trabajo.

Objetivo específico 4, se presenta la fase de cierre, concluyendo que no se aplica de manera adecuada en la empresa, esto queda demostrado en la información de las funciones a cargo que no son las más claras y el monitoreo de las actividades cuando inicia el colaborador en la empresa son lentos y poco agradables.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Capacitar al personal encargado del proceso de selección de personal para que pueda tener las herramientas y conocimientos necesarios para la ejecución más adecuada de este proceso, para tal cometido se podría contratar a un especialista en el tema, para que pueda dar una capacitación de selección de personal en restaurantes y así este proceso pueda ser ejecutado de mejor manera.

Utilizar más medios publicitarios al momento de ofrecer las vacantes para los puestos de trabajo que necesita, además planificar adecuadamente los requisitos y aptitudes necesarias para cada puesto a cubrir, es muy importante tener claro qué es lo que necesita la empresa de un nuevo colaborador, para que al momento de elegir a un trabajador este sea capaz de laborar eficientemente.

Exigir hoja de vida y antecedentes académicos de cada nuevo postulante para las vacantes necesitadas, para que de tal manera se pueda filtrar más eficientemente a los nuevos postulantes y así, se pueda reducir de manera significativa el tiempo de un determinado proceso de selección de personal.

Requerir de manera más constante importantes elementos para la selección de personal como el Curriculum antes de realizar una entrevista laboral, esto para que al momento de realizar dicho proceso, este pueda hacerse adecuadamente y con mayor rapidez.

Implementar un proceso de inducción a la empresa para con los nuevos colaboradores, de tal manera se logrará que estos puedan compenetrarse de manera efectiva con la cultura organizacional de la empresa y así pueda laborar de la manera más óptima. Cuando se trata de la contratación externa, las cosas pueden complicarse con varias obligaciones, formalidades y demás, es por ello que un proceso como el mencionado sería ideal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, M., & Moncayo, P. (2019). *El diseño de un modelo de selección de personal por competencias para el área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil, en la ciudad de Quito* [Universidad Internacional Del Ecuador, Tesis de grado para la obtención del título de ingeniera comercial]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1693/1/T-UIDE-1134.pdf>
- Amo, A. A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. [https://books.google.com.pe/books?id=63flDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22selección+de+personal%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP7cGBvcbsAhWJtlkKHeEUAxMQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=%22selección de personal%22&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=63flDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22selección+de+personal%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP7cGBvcbsAhWJtlkKHeEUAxMQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=%22selección+de+personal%22&f=false)
- Arias, G. (2017). Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Matta Andrade S.A.C. contratista y consultores en Independencia - 2018 [UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ, PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS]. In *TESIS para optar el título profesional de Universidad Autónoma Del Perú*. [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/806/1/AriasValenzuela%2C Gianella Georgina.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/806/1/AriasValenzuela%2C+Gianella+Georgina.pdf)
- Baque, M., & Cevallos, Y. (2017). *Estudio del proceso de reclutamiento, selección y contratación de la empresa Sajador S.A. y su incidencia en el nivel de productividad del Año 2016* [UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL].

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17440/1/TESIS_YADIRA_BAQUE_Y_YOMAIRA_CEVALLOS_21-03-2017.pdf

Camargo, V. M. (2018). *LA IMPORTANCIA DEL PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y VINCULACIÓN EN EMPRESAS*. 11(c), 363–367.

Centro de comercio Internacional. (2020). *Apoyar a las pequeñas empresas durante la crisis del COVID-19*. <https://www.intracen.org/covid19/es/>

Chávez Villacorta, Y. N. (2017). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017. In *Universidad César Vallejo*. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Domínguez, J. (2019). *Manual de Investigación Científica MIMI* (3ra ed., Issue Mimi).

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

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* [Universidad Católica Los Ángeles, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15090>

Folgueiras Bertomeu, P. (2017). *La entrevista*.

González, T. (2018). Selección de personal en la empresa los Portales S.A. zona Miraflores - Lima 2014 [TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION]. In *Normas Tributarias*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque

_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González Ortiz, Ó. C. (2017). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q&f=false>
- Grados Espinosa, J. (2017). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal*. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39676?page=246>.
- Hernández, A., Rodríguez, E., & Quintero, M. (2020). *Cadenas de valor en empresas de dulces típicos en Ciudad Nezahualcóyotl*.
- Herrero, G., & Zamuner, R. (2018). “ *Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en El Auditor SA .*”
- Lizarzaburu, E. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Lima: Pearson. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/136611?page=>
- Martínez, D. (2022). *Selección de talentos en una era digital*. Colombia: Ediciones granica.
- Montañez Ibáñez, J. (2018). *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzados Selena del Distrito El Porvenir 2018*. TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENDIADO EN ADMINISTRACION.
- Moscoso Paucarchuco, K., Rojas León, C. R., & Beraún Espíritu, M. M. (2019). La economía circular: modelo de gestión de calidad en el Perú. *Puriq*, 1(02), 189–202. <https://doi.org/10.37073/puriq.1.02.48>
- Muñoz Raza, C. (2017). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis (3era*

edici).

Ochoa Sandoval, Y. (2019). *Propuesta de mejoramiento para el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de ropa para damas, Vía 7, distrito Ayacucho, 2019* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13499>

Parreño, A. (2018). Metodología de Investigación. In *Parreño Urquiza, Ángel* (Vol. 40, Issue 4). <https://doi.org/10.2340/16501977-0173>

PQS. (2017). *ComexPerú: el 83.5% de las mypes en el Perú son informales.*

Ramos, P. (2017). *Técnicas de selección de personal.* [https://elibro.net/es/ereader/uladech/120573?page=52.](https://elibro.net/es/ereader/uladech/120573?page=52)

Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa. (2019). Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa. 2019-02-05, 9.

Salguero Chiluisa, J. F. (2017). *El Reclutamiento Y Selección De Personal En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En La Empresa Ingecomthsa De La Ciudad De Quito, Provincia De Pichincha.* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial]. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>

Siliézar, M. B. (2020). *Técnicas de Reclutamiento y Selección de Personal: Cómo Hacer Que Su reclutamiento funcione.* <https://books.google.com.pe/books?id=6kW-BAAAQBAJ&pg=PA6&dq=%22selección+de+personal+es%22&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1xqj9uMbsAhUIvVkKHW7PA18Q6AEwBnoECA>

MQAg#v=onepage&q=%22selección de personal es%22&f=false

Sobrido-Prieto, M., & Talavera-Valverde, M. Á. (2018). *Nuevos modelos de currículum vitae en la era digital*.

Solís Santamaría, D. P. (2019). *Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN, Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de Psicóloga Industrial]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13911>

Torres, M. (12 de febrero de 2021). ¿Qué son las MYPES? [MYPE – MIPYME]. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes>

ULADECH. (29 de octubre de 2020). *Código de ética para la Investigación versión 003*. Obtenido de https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3446712/mod_resource/content/2/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V003.pdf

Universidad Politecnica de Cartagena. (13 de Octubre de 2019). *Entrevista de selección de personal*. Obtenido de https://www.upct.es/contenido/seeu/_coie/empleo/recursos/como/ENTREVISTA_SELECCION_PERSONAL.pdf

Vélez, W. (2018). *La integración del conocimiento como fundamento de los estudios*

Zapata, A. (14 de enero de 2017). *Estadísticas de Zapata*. Obtenido de <https://peru.as.com/resultados/ficha/deportista/zapata/17423/seleccion/estadisticas/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2020				Año 2020				Año 2021				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
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			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Internet	50.00	16	800.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			900.00
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00

Anexo 3: Ficha de Consulta RUC del restaurante Isabel

CONSULTA RUC: 10406365650 - TENORIO MORENO SUSANA			
Número de RUC:	10406365650 - TENORIO MORENO SUSANA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 40636565 - TENORIO MORENO, SUSANA		
Nombre Comercial:	-	Afecto al Nuevo RUS:	SI
Fecha de Inscripción:	07/04/2018	Fecha Inicio de Actividades:	07/04/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS: CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS, AYACUCHO, 2020** y es dirigida por **YODIL DE LA CRUZ BAUTISTA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 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 del N° Cel. 916432231. Si desea, también podrá escribir al correo [yodildelaCruzBautista@gmail.com](mailto:yodildela CruzBautista@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.

Se debe de asegurar que los datos personales, académicos, laborales, etc. sean de carácter confidencial.

Nombre: SKINDIEE NABARRO CADENAS

Fecha: 18 de Abril del 2021

Correo electrónico: SKINDIEE_N@HOTMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):


Yodil de la Cruz B.
47232225



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
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 DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS: CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS, AYACUCHO, 2020** y es dirigido por **YODIL DE LA CRUZ BAUTISTA**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 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 del N° Cel. 916432231. Si desea, también podrá escribir al correo yodil@delacruzbautista@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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre: SUSANA TENORIO MORENO

Fecha: 18 - abril - 2021

Correo electrónico: NO TIENE

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):


Yodil de la Cruz Bautista
4723-775

Autorización aceptada por la dueña del restaurante “Isabel” para realizar el trabajo de investigación, el día 20 de marzo del 2021 a las 5:00 p.m.

CARGO


**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARTA N° 001-2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(s). Gerente General
Restaurant Isabel de la localidad de los Morochucos – pampa cangallo

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” (ULADECH).

El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **YODIL DE LA CRUZ BAUTISTA**, con código de matrícula 3111161104, de la Carrera Profesional de Administración del VIII ciclo académico, solicito la autorización para ejecutar de manera presencial, remota o virtual el Proyecto de Investigación titulado “**Selección de Personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, Distrito Los Morochucos, Ayacucho, 2020**”, durante los meses marzo a junio del presente año.

Por lo expuesto, 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.


Yodil de la Cruz Bautista
DNI. 47230725
Estudiante de ULADECH


Salvador Torres M.
DNI. 400316765
20-03-2021

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

DATOS GENERALES: SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

EDAD:

Entre 18 y 29 años:()

Entre 30 y 49 años:()

Más de 50 años:()

ESCALA VALORATIVA:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Nº	ITEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Fase inicial (Necesidad del personal, publicar el anuncio)					
1	¿Para la búsqueda de un aspirante la empresa realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante?					
2	¿La empresa utiliza medios internos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes?					
	Fase de preselección (Primer contacto, entrevista preliminar)					
3	¿La empresa se interesa de sus antecedentes académicos?					
4	¿La empresa le realizó una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración?					
	Fase de evaluación (Curriculum Vitae, entrevista personal, periodo de prueba)					
5	¿En el proceso de selección la empresa le solicitó la presentación de su Curriculum Vitae?					
6	¿En la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la decisión final?					
7	¿La empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes del puesto?					
	Fase de cierre (Integración, Evaluación)					
8	¿Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando?					
9	¿Al iniciar sus funciones la empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades laborales?					

Anexo 6: Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DAVID BALVIN RAMÍREZ, identificado con DNI N° 09883224, carnet de colegiatura N° 09971 con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS: CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS, AYACUCHO, 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 03 de abril del 2021


DAVID BALVIN RAMÍREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971
Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): David Balvin Ramirez

1.2. Grado Académico: Licenciado

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del Instrumento: De La Cruz Bautista, Yodif

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fase inicial: (Necesidad del personal, publicar el anuncio)							
¿Para la búsqueda de un aspirante al puesto de trabajo la empresa realiza el proceso de selección según los requisitos que se necesita?	X		X		X		
¿La empresa utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes?	X		X		X		
Fase de preselección: (Primer contacto, entrevista preliminar)							
¿La empresa se interesa en sus antecedentes laborales y académicos?	X		X		X		
¿La empresa le realizó una entrevista preliminar informándole sobre la	X		X		X		

naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración?							
Fase de evaluación: (Curriculum Vitae, entrevista personal, periodo de prueba)							
¿En el proceso de selección la empresa le solicitó la presentación de su Curriculum Vitae?	X		X		X		
¿En la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la selección final?	X		X		X		
¿La empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes al puesto?	X		X		X		
Fase de cierre: (Integración, Evaluación)							
¿Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando?	X		X		X		
¿Al iniciar sus funciones la empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades laborales?	X		X		X		


 DAVID BALVIN RAMIREZ
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD: 06971

Firma

David Balvin Ramirez

DNI N° 09883224

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HIERAL BRAYAM DÍAZ MARTÍNEZ, identificado con DNI N° 70037532, carnet de colegiatura N° 26512. Con el Grado de: Licenciado en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS: CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS, AYACUCHO, 2020", que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 01 de abril del 2021.


Lic. Adm. Heral Brayam Díaz Martínez
CLAD - 26512
Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Hicral Brayam Díaz Martínez
- 1.2. **Grado Académico:** Licenciado
- 1.3. **Profesión:** Administrador
- 1.4. **Institución donde labora:** Constructora Gamarra Engineers S.A.C.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Administrador
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** De La Cruz Bautista, Yodil
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fase inicial: (Necesidad del personal, publicar el anuncio)							
¿Para la búsqueda de un aspirante al puesto de trabajo la empresa realiza el proceso de selección según los requisitos que se necesita?	X		X		X		
¿La empresa utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes?	X		X		X		
Fase de preselección: (Primer contacto, entrevista preliminar)							
¿La empresa se interesa en sus antecedentes laborales y académicos?	X		X		X		

¿La empresa le realizó una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración?	X		X		X		
Fase de evaluación: (Curriculum Vitae, entrevista personal, periodo de prueba)							
¿En el proceso de selección la empresa le solicitó la presentación de su Curriculum Vitae?	X		X		X		
¿En la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la selección final?	X		X		X		
¿La empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes al puesto?	X		X		X		
Fase de cierre: (Integración, Evaluación)							
¿Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando?	X		X		X		
¿Al iniciar sus funciones la empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades laborales?	X		X		X		


 Lic. Adm. Hiral Brayam Díaz Martínez
 CLAD - 26512

Firma

Hiral Brayam Díaz Martínez

DNI N° 70037532

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DORIS ANGÉLICA DE LA CRUZ QUISPE, identificada con DNI N° 28225071, carnet de colegiatura N° 009828. Con el Grado de: Licenciada en Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por DE LA CRUZ BAUTISTA, YODIL; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES ECONÓMICOS: CASO ISABEL, DISTRITO LOS MOROCHUCOS, AYACUCHO, 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente se le recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas a instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho 05 de abril del 2021.



Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

i. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Doris Angélica de la Cruz Quispe
- 1.2. Grado Académico:** Licenciada
- 1.3. Profesión:** Administradora
- 1.4. Institución donde labora:** Gobierno Regional de Ayacucho
- 1.5. Cargo que desempeña:** Analista
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** De La Cruz Bautista, Yodil
- 1.8. Carrera:** Administración

ii. VALIDACIÓN:

VARIABLE: SELECCIÓN DE PERSONAL

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Fase inicial: (Necesidad del personal, publicar el anuncio)							
¿Para la búsqueda de un aspirante al puesto de trabajo la empresa realiza el proceso de selección según los requisitos que se necesita?	X		X		X		
¿La empresa utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes?	X		X		X		
Fase de preselección: (Primer contacto, entrevista preliminar)							
¿La empresa se interesa en sus antecedentes laborales y académicos?	X		X		X		

¿La empresa le realizó una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración?	X		X		X		
Fase de evaluación: (Curriculum Vitae, entrevista personal, periodo de prueba)							
¿En el proceso de selección la empresa le solicitó la presentación de su Curriculum Vitae?	X		X		X		
¿En la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la selección final?	X		X		X		
¿La empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes al puesto?	X		X		X		
Fase de cierre: (Integración, Evaluación)							
¿Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando?	X		X		X		
¿Al iniciar sus funciones la empresa realizó un constante monitoreo de sus actividades laborales?	X		X		X		



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
SUBCAFAE UGEL HUAMANGA
Doris A. De La Cruz Quispe
Lic. Doris A. De La Cruz Quispe
ANALISTA DE CREDITOS

Firma

Doris Angélica de la Cruz Quispe

DNI N° 28225071

Anexo 7: Hoja de tabulación

Tabla 1: Características de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La búsqueda de un aspirante a la empresa es según los requisitos del puesto vacante	Siempre	I	1	12.00
	Casi siempre	I	1	12.00
	A veces	IIIIIIII	6	76.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00
La empresa utiliza medios internos	Siempre	I	1	12.00
	Casi siempre	I	1	12.00
	A veces	IIIIIIII	6	76.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00

Tabla 2: Características de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa se interesa de tus antecedentes académicos	Siempre	0	-	0.00
	Casi siempre	0	-	0.00
	A veces	I	1	12.00
	Casi nunca	IIIIIIII	6	76.00
	Nunca	I	1	12.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00
La empresa realiza una entrevista preliminar	Siempre	II	2	25.00
	Casi siempre	II	2	25.00
	A veces	III	3	38.00
	Casi nunca	I	1	12.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00

Tabla 3: Características de la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La empresa solicita la presentación de su Curriculum Vitae	Siempre	0	-	0.00
	Casi siempre	IIII	4	50.00
	A veces	IIII	4	50.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00
La entrevista personal, la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas	Siempre	0	-	0.00
	Casi siempre	II	2	26.00
	A veces	IIII	4	50.00
	Casi nunca	I	1	12.00
	Nunca	I	1	12.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00
La empresa emplea un periodo de prueba	Siempre	0	-	0.00
	Casi siempre	I	1	13.00
	A veces	IIIIIIII	7	87.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00

Tabla 4: Características de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo	Siempre	I	1	13.00
	Casi siempre	0	-	0.00
	A veces	IIIIIIII	7	87.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00
La empresa realiza un constante monitoreo de sus actividades laborales	Siempre	II	2	25.00
	Casi siempre	II	2	25.00
	A veces	IIII	4	50.00
	Casi nunca	0	-	0.00
	Nunca	0	-	0.00
	Total	IIIIIIII	8	100.00

Anexo 8: Figuras

Tabla 1: Características de la fase inicial en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

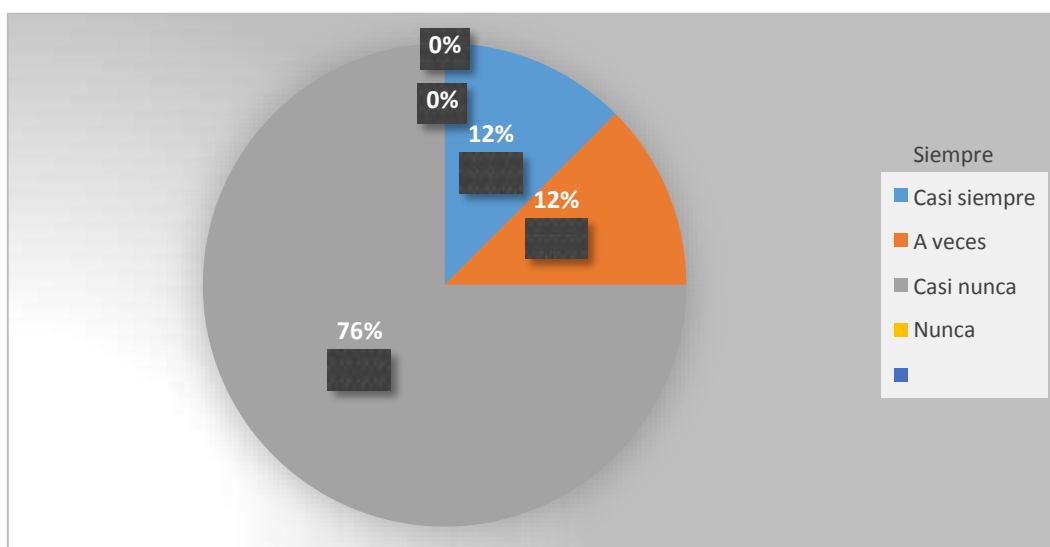


Figura 1: La búsqueda de un aspirante a la empresa es según los requisitos del puesto vacante

Fuente. Tabla 1.

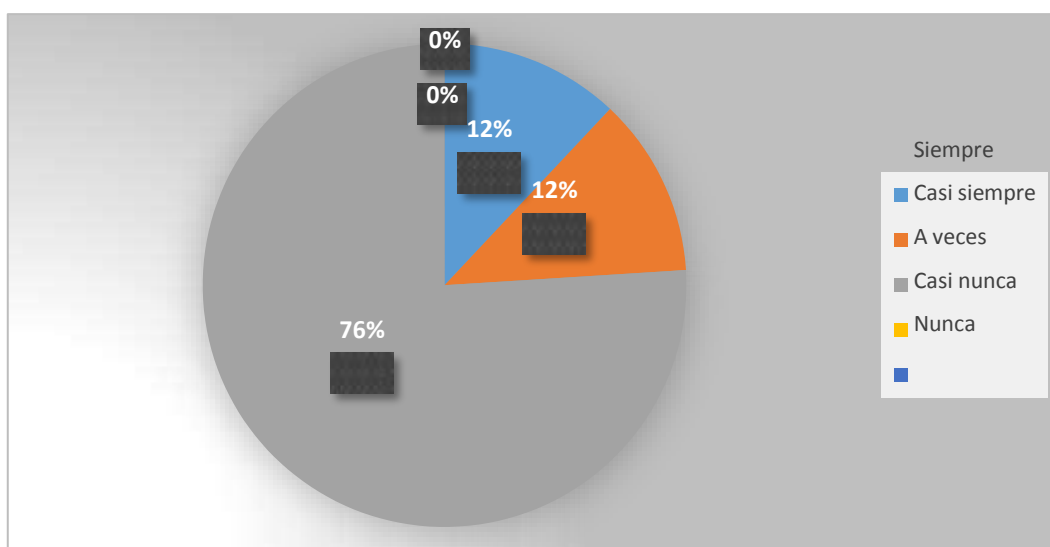


Figura 2: La empresa utiliza medios internos

Fuente. Tabla 1.

Tabla 2: Características de la fase de preselección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020

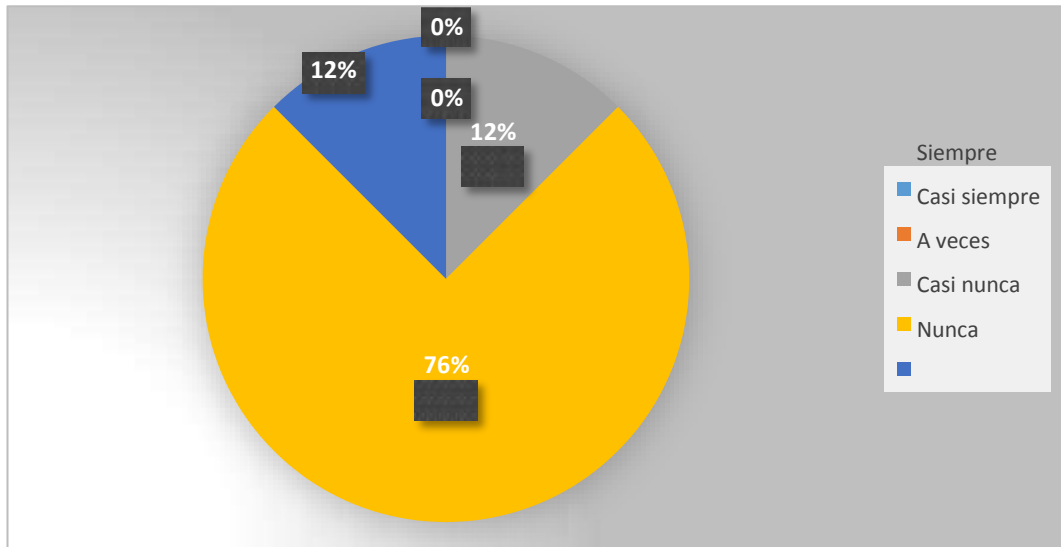


Figura 3: La empresa se interesa de tus antecedentes académicos

Fuente. Tabla 2.

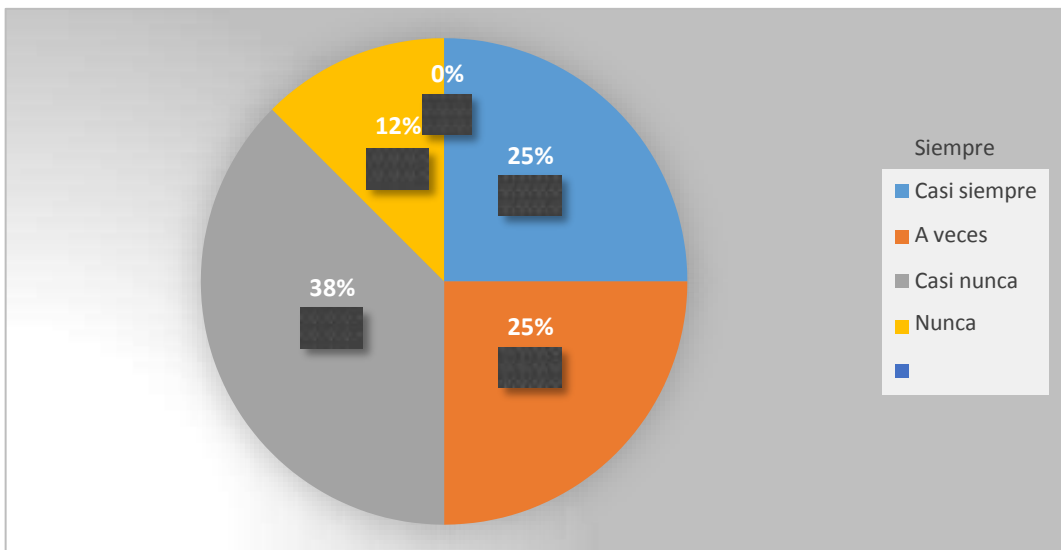


Figura 4: La empresa realiza una entrevista preliminar

Fuente. Tabla 2.

Tabla 3: Características de la fase de evaluación de personal de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

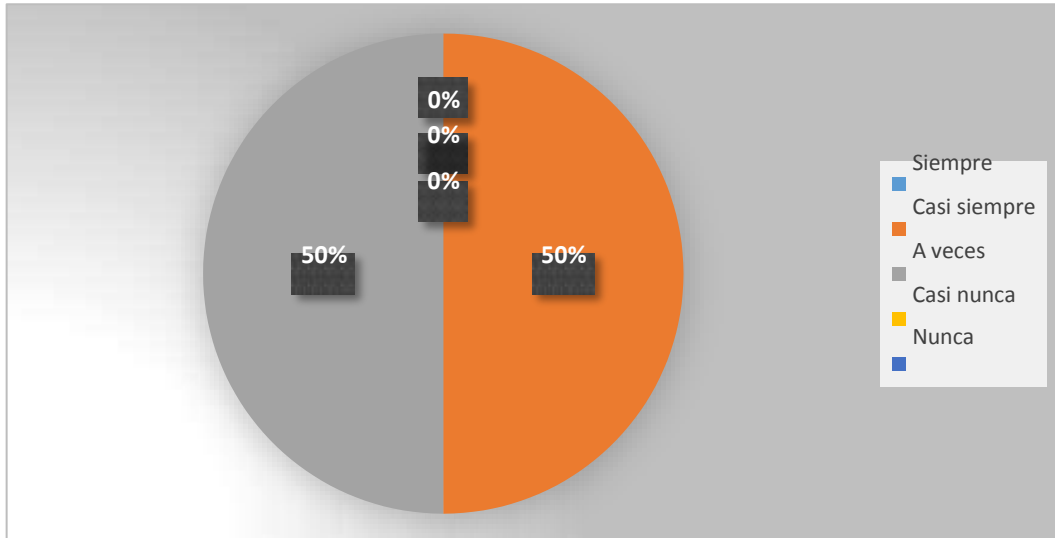


Figura 5: La empresa solicita la presentación de su Curriculum Vitae

Fuente. Tabla 3.

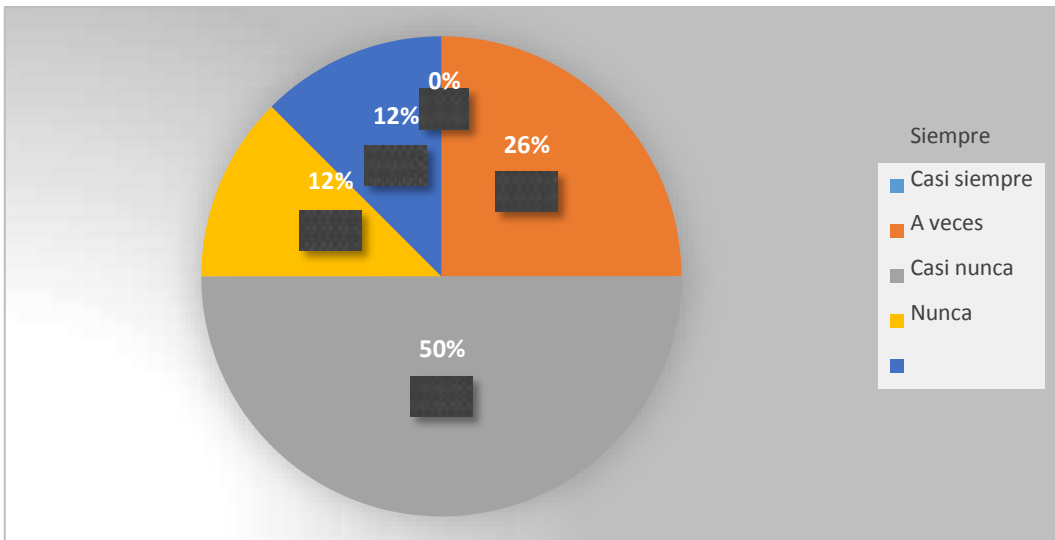


Figura 6: La entrevista personal, la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas

Fuente. Tabla 3.

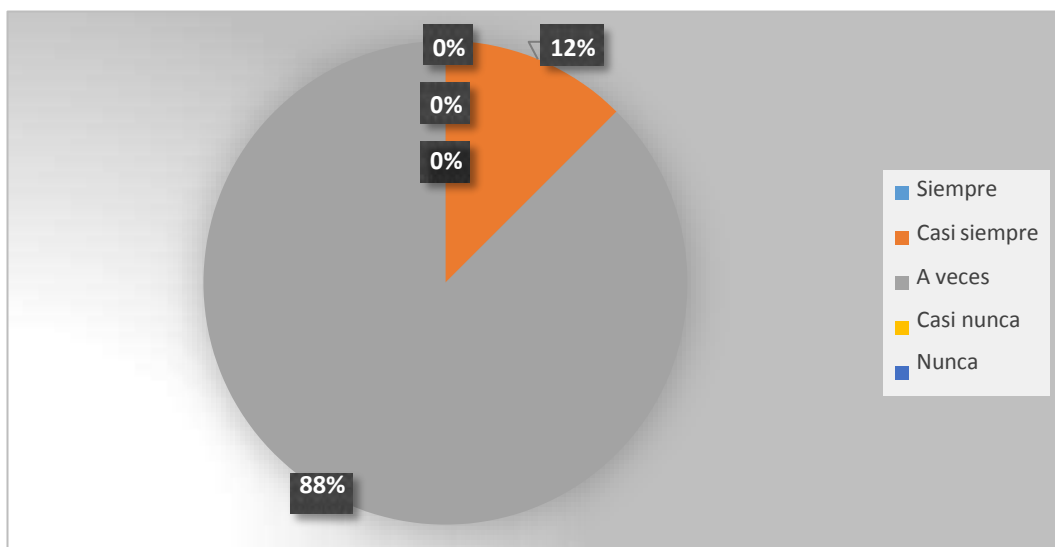


Figura 7: La empresa emplea un periodo de prueba

Fuente. Tabla 3.

Tabla 4: Características de la fase de cierre en la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020.

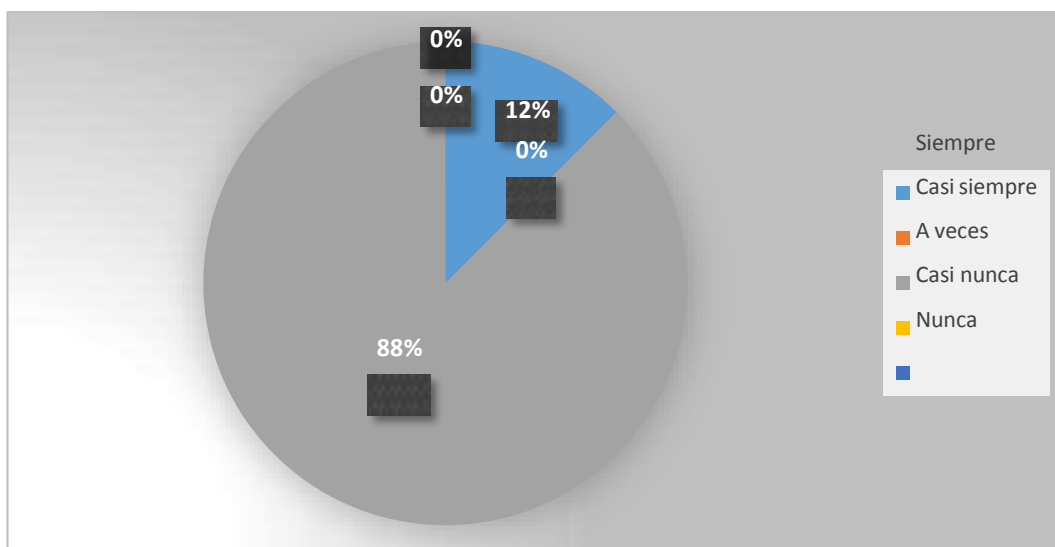


Figura 8. Al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo.

Fuente. Tabla 4.

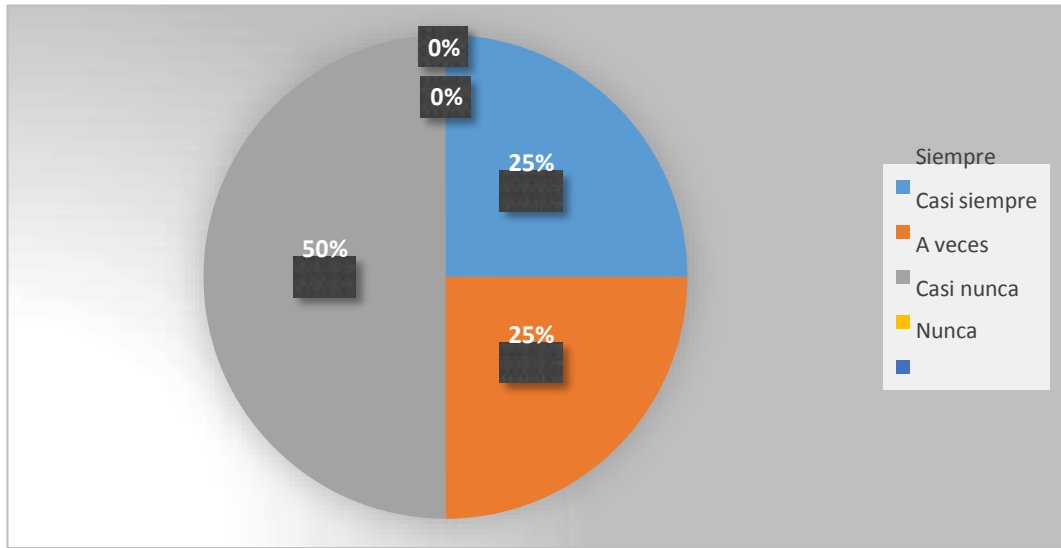


Figura 9: la empresa realiza un constante monitoreo de sus actividades laborales

Fuente. Tabla 4.