



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO  
MUEBLERÍA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L,  
DISTRITO DE HUARAZ, ÁNCASH, 2021**

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

**AUTORA**

**ZORRILLA RAMIREZ, MARITZA ISABEL  
ORCID: 0000-0002-3467-1254**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO– PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

ZORRILLA RAMIREZ, MARITZA ISABEL

ORCID: 0000-0002-3467-1254

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,

Perú

### **ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho,

Perú

## **JURADO DE INVESTIGACIÓN**

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (Presidenta)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES (Miembro)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (Miembro)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

---

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 000-0002-6611-9480

MIEMBRO

---

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MIEMBRO

---

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mi momento de debilidad y alegría, su amor y tu bondad no tiene fin. cuando caigo y me pone prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que lo pones en frente mía, para mejorar como ser humano y fresca de diversas maneras gracias por la vida que me distes.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo un ejemplo de vida a seguir, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Pero al final de cuentas me motivaron constantemente.

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Dedico esta tesis con todo mi amor, a dios que inspiro para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

### **A MIS PADRES:**

Quiero dedicar este taller de investigación a mis padres felicitas y Claudio porque ellos han dado razón a mi vida. Por sus consejos y apoyado, paciencia incondicional en todo momento todo lo que hoy soy es gracias a ellos, gracias por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

### **A MIS DOCENTES:**

Al Mgtr. Quispe Medina, Wilber por su gran apoyo para la culminación de nuestros estudios profesionales por haberme tenido mucha paciencia hasta culminar mi meta.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 trabajadores de la empresa la Casita de los muebles quienes se les aplicó un cuestionario con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 62.5% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.5% son género femenino y el 75.0% tienen un grado de instrucción secundaria. Respecto a la variable: el 62.50% la empresa nunca aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores, el 62.5% nunca realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores y el 70.0% nunca las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras. Se concluye la empresa de muebles la Casita de los muebles E.I.R.L no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo es desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente y menor productividad.

**Palabras clave:** selección del personal, microempresa.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was: to identify the main characteristics of the selection of personnel in micro and small companies in the furniture marketing category: the case of the Casita de los Muebles E.I.R.L furniture store, Huaraz district, Áncash, 2021. The methodology was design non-experimental - cross-sectional - descriptive. To collect the information, a sample population of 8 workers from the company La Casita de los Muebles was used, who were applied a questionnaire with 16 questions through the survey technique, obtaining the following results: 62.5% of the collaborators They are between 18 and 30 years old, 62.5% are female and 75.0% have a secondary education degree. Regarding the variable: 62.50% the company never applies psychological tests to know their mental capacity of the workers, 62.5% never perform knowledge tests to see their cognitive capacity of their workers and 70.0% never the questions asked by the representative of the company in the interview are clear. The furniture company is concluded La Casita de los Muebles EIRL does not have a good selection of personnel which can lead to changing personnel almost constantly, likewise it is unfavorable since it causes a poor performance of the worker within the company therefore both generates poor customer service and lower productivity.

**Keywords:** personnel selection, microenterprise.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	14
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología .....	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra .....	27
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
4.5 Plan de análisis .....	29
4.6 Matriz de consistencia .....	30
4.7 Principios éticos .....	31
V. Resultados .....	33
5.1 Resultados .....	33
5.2 Análisis de Resultados.....	49
VI. Conclusiones .....	59
Aspectos complementarios.....	61
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos .....	66



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ¿Qué edad tiene? .....	33
<b>Tabla 2.</b> ¿Cuál es su género?.....	34
<b>Tabla 3.</b> ¿Cuál es su grado de instrucción?.....	35
<b>Tabla 4.</b> ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa? .....	36
<b>Tabla 5.</b> ¿En la empresa reciben el currículum vitae de los empleados?.....	37
<b>Tabla 6.</b> ¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?.....	38
<b>Tabla 7.</b> ¿En la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización? .....	39
<b>Tabla 8.</b> ¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?.....	40
<b>Tabla 9.</b> ¿En la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva?.....	41
<b>Tabla 10.</b> ¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante? .....	42
<b>Tabla 11.</b> ¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado? .....	43
<b>Tabla 12.</b> ¿Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras?.....	44
<b>Tabla 13.</b> ¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?.....	45
<b>Tabla 14</b> ¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?.....	46
<b>Tabla 15.</b> ¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?.....	47
<b>Tabla 16.</b> ¿La empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley? .....	48

## FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>¿Qué edad tiene?</i> .....	33
<b>Figura 2</b> <i>¿Cuál es su género?</i> .....	34
<b>Figura 3</b> <i>¿Cuál es su grado de instrucción?</i> .....	35
<b>Figura 4</b> <i>¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?</i> .....	36
<b>Figura 5</b> <i>¿En la empresa reciben el currículum vitae de los empleados?</i> .....	37
<b>Figura 6</b> <i>¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?</i> .....	38
<b>Figura 7</b> <i>¿En la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?</i> .....	39
<b>Figura 8</b> <i>¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?</i> .....	40
<b>Figura 9</b> <i>¿En la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores?</i> .....	41
<b>Figura 10</b> <i>¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante?</i> .....	42
<b>Figura 11</b> <i>¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?</i> .....	43
<b>Figura 12</b> <i>¿Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras?</i> .....	44
<b>Figura 13</b> <i>¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?</i> .....	45
<b>Figura 14</b> <i>¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?</i> .....	46
<b>Figura 15</b> <i>¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?</i> .....	47
<b>Figura 16</b> <i>¿La empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?</i> .....	48

## **I. Introducción**

Según Organización Intergubernamental Mundial (2015) existen cerca de doce millones de micro y pequeñas empresas (Mypes), que generaron empleo para los trabajadores, y casi 1 millón de grandes y medianas organizaciones, estas mypes crearon cerca del 50% del empleo en Latinoamérica, y eran cerca de 130 millones que laboraban en una mypes en todos los países integrantes de esta región.

También dentro de las grandes debilidades que tienen las Mypes que se ha podido identificar en Colombia es que existe mucha deficiencia en el tema de apoyo en programas de emprendimiento y capacitación de la selección del personal, trayendo como consecuencia las habilidades en el control y seguimiento de los procesos de las mismas. Una de las características que se puede afirmar en las Pymes colombianas es la debilidad y el miedo a ver su negocio de manera global referente a la operatividad donde se cuentan con limitaciones organizacionales, financieras, técnicas. Asimismo, desconocimiento de los mercados de otros países lo que son las leyes y restricciones para exportar sus productos formando como obstáculo que limitan a la pequeña y mediana empresas colombiana, requiriendo mejorar la gestión de los empresarios, con miras a fortalecer su visión estratégica frente a la competencia multinacional.

Según Equipo (2016) el personal de la empresa elige comenzar tan pronto como se produzca la vacante en la organización, y finalizar con un perfil completo de la personalidad, conocimientos y habilidades de cada solicitante de acuerdo con los requisitos en el perfil del puesto. La selección del personal de la empresa tiene ciertas limitaciones. Esto incluye la preparación académica y profesional de los candidatos. Porque en la mayoría de los casos no alcanzan el nivel requerido por la capacidad para

cubrir el puesto. Con esto en mente, la empresa se vio obligada a elegir un candidato más adecuado, aunque no pudo cumplir con todos los requisitos del perfil.

Según la revista EAE Business School (2018) menciona que en el país de España existe una diferencia en cuanto a la selección del personal, es decir por parte de los representantes de las pymes toman decisiones desesperadas o apresuradas, así mismo los que dirigen no tienen la capacidad de aplicar los procesos de selección. De forma similar suceden el Perú, los dueños no tienen la suficiente capacidad de seleccionar a la persona idónea para el puesto de trabajo, por ello cuenta con colaboradores que no realizan bien sus actividades en su laboral.

Mientras tanto en las micro y pequeñas empresas (Mypes) son muy importante en el sector productiva del Perú, de forma que las microempresas representan un 95.9% de total establecimiento nacionales, pero son muchas las dificultades que afrontan estas pequeñas empresas por el cual algunas llegan a quebrar, en este caso el problema central es que no aplican una excelente selección del personal, puesto que existen trabajadores poco productivos; este problema no es solo a nivel nacional sino también a nivel internacional (Vazquez, 2013).

Cuando se habla a nivel de Ancash, principalmente la problemática que se percibe en las mypes tiene una falta de orientación, la implementación de las dificultades económicas, es por ello la importancia el proceso enfocado a la selección del personal aplicando las técnicas necesarias y las técnicas correctas para la adecuada toma de decisiones se va a mejorar el crecimiento de la micro y pequeña empresa mueblería la Casita de los muebles.

También es un aspecto muy importante hablar de selección de personal en las

organizaciones empresariales, pues el autor Cancinos (2015) mencionó que entenderlo es muy importante dentro de la empresa. El motivo de preocupación es la falta de personal bien capacitado en un problema recurrente, al mismo tiempo se ha observado que la tasa de rotación del personal de la empresa se ha incrementado dramáticamente. Es por ello que la implementación de la selección individual en las micro y pequeñas empresas es un factor muy importante que se debe considerar para hacer más competitiva nuestra región.

El crecimiento de la empresa la Casita de los muebles no está emparejado ya que no está manejando de manera correcta la selección del personal, el representante de este mueblería adolece de formación académica, y no tienen dominio del uso de herramientas de la Administración moderna, lo cual está limitando su crecimiento esto trayendo como consecuencia hacer menos competente en el mercado y de continuar esta situación bajara sus ingresos por ventas, por lo que es necesario proponer el proceso de la selección del personal para mejorar la gestión empresarial.

De igual forma, el dueño de esta mueblería no ha mostrado interés en invertir en la gestión de recursos humanos y, por lo tanto, no ha podido elegir a la mejor persona para el puesto. Por eso podemos estar seguros de que el propietario no sabe invertir en la gestión de sus recursos, solo en mejorar las instalaciones sin preocuparse por el capital humano.

Así mismo la problemática fundamental de las micro y pequeñas empresas (mypes) es que un 85% de los empresarios consideran el problema principal en la selección ya que permite encontrar los candidatos a lo más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el

rendimiento del personal. Para el cual se formuló la presente investigación ¿Cuáles son las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?; para poder dar la solución a este problema, se planteó el objetivo principal : identificar las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021. Los objetivos específicos buscan hallar las respuestas a los problemas específicos que se ha propuesto los siguientes: (a) Describir la recepción de candidatos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (b) Describir la preselección en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (c) Describir las pruebas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (d) Describir las entrevistas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (e) Describir la valoración y decisión en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería caso mueblería la casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (f) Describir la contratación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021; (g) Elaborar un plan de mejora sobre la selección del

personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021

La presente investigación se justificó a nivel teórico porque se tomó en cuenta al autor Amo (2019) quien menciona que la selección de personal en la organización puede saber quiénes de los solicitantes que se presentan son los que mayor posibilidad de ser contratados para que realicen eficazmente el trabajo que se les asigne. Este proceso implicara igualar la habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante con las especificaciones del puesto.

Asi mismo se justifica porque permito determinar las principales características de la selección del personal en la empresa de muebleria la Casita de los muebles que están enfocados al rubro comercial en la ciudad de Huaraz, si está viene desarrollándose adecuadamente dentro de las mypes en estudio, la cual es de vital importancia para la permanencia y el crecimiento de los negocios, sobrellevando así una buena gestión de calidad.

Tambien se justifica, porque permito conocer la selección del personal en la mueblería la casita de los muebles E.I.R.L, lo cual conlleva al representante cada vez de aplicar de manera correcta la selección, así permite vender mejor y brindar una buena atención al momento que adquiere el producto o servicio el cliente se sienta satisfecho. Así mismo servirá para el estudio de otras investigaciones que sean similares, en esta se emplean instrumentos de medición que será la encuesta, entrevista al representante para obtener información sobre la variable selección del personal de las micro y pequeñas empresas, ya que se enfoca a la mueblería.

En cuanto a la metodología fue de tipo aplicado con el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corto trasversal. La población de estudio estuvo conformada de 8 colaboradores en la mueblería Casita de los muebles E.I.R.L. La técnica que se va aplicar la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario.

Como principales resultados: el 62.5% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 62.5% son género femenino y el 75.0% tienen un grado de instrucción secundaria. Respecto a la variable: el 62.50% la empresa nunca aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores, el 62.5% nunca realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores y el 70.0% nunca las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras.

Como principal conclusión la empresa de muebles la Casita de los muebles E.I.R.L no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo es desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente y menor productividad.



## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

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

Gonzalez y Cordoba (2017) en su tesis *Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S*, tuvo como objetivo

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

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

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

### **Antecedentes nacionales**

Atoche (2019) en su investigación de tesis *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los ferroles, distrito Chimbote, 2016*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se escogió una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas, con una población de 45 micro y pequeñas empresas a quienes se les realizó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta obteniendo los

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

Pejerrey (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial bencha del distrito Chimbote, 2017*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas. La metodología que empleo fue de diseño no experimental – transversal - descriptivo; para la recaudación de información se utilizó una muestra dirigida de 15 Mypes de una población de 18, se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, obtuvo como principales resultados: el 70% de los encuestados tienen superior universitaria, el 72.7% utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, el 63.6% cuentan con un perfil plasmado en los medios que sirven para reclutar al personal, el 81.8% toman en cuenta como criterio la experiencia laboral para seleccionar al personal, el 72.7% refieren que la entrevista personal es la prueba que aplican para seleccionar al personal, el 54.5% si cumplen con las expectativas del dueño, el 100% puede lograr la eficiencia y el posicionamiento en el mercado por tener buen

personal. Finalmente, en esta investigación se concluye que las micro y pequeñas empresas son de edad adulta, generó femenino, educación básica, están administradas por un administrador, sus trabajadores no son familiares, pero dentro de ellos están las personas recomendadas y tienen dificultad para implementar una buena selección del personal en las Mypes.

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

## **Antecedentes locales**

Arias (2018) en su tesis titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*, tuvo como objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio; la metodología que empleo fue de diseño no experimental-transversal o transeccional utilizándose un tipo descriptiva y nivel cuantitativa, identificándose una población de 16 boutiques a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la técnica de la encuesta; del cual, se obtuvo los siguientes resultados: el 43,75% tienen de 18 a 30 años, el 68,75% son mujeres, seguido el 87,5% siempre ejecuta una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa y el 62,5% nunca decepcionan los currículums vitales de los trabajadores. Concluyendo que esto es una situación que podría generar conflictos como el contrato de un personal inadecuado al no tomar importancia y desconocer de los beneficios de la aplicación adecuado del proceso de selección del personal.

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

menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de información se identificó una población de 49 representantes de las empresas de muebles, a quienes se le aplicó un cuestionario de 22 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados: el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 33.9% por volantes. Finalmente se concluye que en las empresas de mueblerías en la ciudad Huaraz los representantes no están realizando una buena selección del personal talvez es por desconocimiento o por desinterés.

Arias (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique). La metodología que uso fue de tipo y nivel de investigación descriptivo-cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña a quienes se le aplicó un cuestionario de 17 enunciados por medio de la encuesta de lo cual se obtuvo un resultado predominante: el 62,50% manifiesta que nunca en la etapa de

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

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

### **2.2.1. Selección de personal**

#### **Definición**

Chiavenato (2017) menciona que la selección de personal es buscar la persona indicada para ocupar un puesto de trabajo dentro de una organización para lograr elegir una persona indicada para en puesto es importante que exista el



reclutamiento ya que permite al momento que se presentan los candidatos para ese puesto de trabajo va permitir al representante ver si la persona cumple los expectativas y desempeño laboral que requiera la empresa.

Para el autor Cancinos (2015) la selección de personal en un proceso en el que cada colaborador tiene un primer contacto con la organización, en este se conocen las expectativas que tiene la empresa respecto al candidato que espera ocupar el puesto vacante, como también lo que espera de la empresa y puesto al que aplica. El reclutamiento y selección de personal inician desde que se generan un puesto de vacante en la organización y finalizan con un perfil completo de habilidades, actitudes y competencias de cada postulante de acuerdo a lo que requiera en el perfil del puesto.

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

### **Importancia del proceso de la selección de personal**

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

Mientras para el autor Chiavenato (2017) el proceso de la selección de personal ve la calidad del personal con que cuenta la empresa ya que va ser el factor que

determina su prosperidad, que convierta la inversión en radito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos de las empresas.

### **Ventajas del proceso de selección del personal:**

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

### **Modelo de colocación, selección y clasificación de los candidatos**

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

- a) *Modelo de colocación:* solo hay una persona, esa persona ocupará un puesto. En este modelo, es imposible rechazar al solicitante.
- b) *Modelo de selección:* Hay muchos postulantes para un puesto. En estos casos, compare el perfil de las partes con los requisitos del puesto.
- c) *Modelo de clasificación:* Compare la información de cada parte relacionada con la información requerida para el puesto. Como resultado, los candidatos pueden ser aceptados o rechazados.

d) *Modelo de valor Agregado*: Tiene como objetivo proporcionar a las empresas nuevos conocimientos y habilidades.

### **Etapas del proceso de selección de personal**

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

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

- **Decisión:** Ha comenzado a revisar los informes de los solicitantes que han logrado mantener el desarrollo y continúa determinando el trabajo de la empresa de los finalistas.
- **Inducción:** comprende el puesto del nuevo trabajador y formalización con su puesto de trabajo, ámbito físico de trabajo.
- **Control y seguimiento del proceso:** Para verificar si el proceso de selección personal es correcto, los resultados de los predictores deben correlacionarse como un método externo.

### **Ventajas del proceso de selección de personal**

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

### **Factores que incluyen en la selección personal**

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

- **Productividad:** Se trata no de lo que las personas han hecho (sus funciones), sino de lo que han logrado, del resultado que han obtenido en trabajos anteriores.

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

### 2.2.2 Gestión de calidad:

#### a) Definición

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

Heras, Ceilleruelo e Iradi (2017) menciona que el padre de la gestión de calidad es Deming nació en Estados Unidos, fue una persona con muchas profesiones tales como profesor universitario, ingeniero estadístico, autor de textos y consultor de gestión de calidad. Deming fue famoso por haber logrado obtener el primer lugar en cuanto a gestión de calidad de todo el mundo. La gestión de calidad se desarrolla desde hace muchos años atrás.

## **Importancia de Gestión de Calidad**

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

### **Ciclo de Deming:**

Carro y Gonzales (2015) menciona que inicia con las ideas de Walter Shewhart, el cual se tomó para luego llevarlo a la práctica obteniendo buenos resultados al momento de elaborar lo que se necesita, también es conocido como PDCA por sus siglas en inglés (Plan-Do-Control-Act), descritas como herramientas de planificar, hacer, controlar y actuar. Deming coge dichas herramientas y las amplia con el objetivo de mejorar los proyectos y procesos que se desarrollan en Japón, es por eso que todo lo mencionado adopta el nombre de ciclo de Deming. El ciclo PDCA es empleado por muchas corporaciones en busca de mejorar su nivel de gestión de calidad mediante el control eficiente de procesos y actividades tanto internas como externas, reduciendo de esta manera los riesgos al momento de tomar una decisión. El ciclo PDCA está compuesto por 4 etapas: Plan (planificar): son los procesos que se establecen las actividades para a futuros para obtener un mejor resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado. La exactitud y

cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos (Carro y Gonzales, 2015).

*Planificación:* la primera etapa es la que previene fallas o errores futuros, estableciendo actividades necesarias generando una gran ventaja respecto al tiempo. La planificación está relacionada con la visión y misión de la empresa determinando sus metas y objetivos para obtener resultados favorables. Así mismo la planificación ayuda a facilitar y estandarizar las actividades, proyectos y tareas empresariales, así como también a diseñar productos, y funciones previstas en el futuro (Carro y Gonzales, 2015).

*Hacer:* luego de haber tocado la primera etapa de planificación, en esta etapa se ven todos aquellos agentes que participaron en el proyecto realizado, para luego ser evaluados. Realizando cambios a través de una prueba piloto (Carro y Gonzales, 2015).

*Verificar:* en esta etapa se identifican las posibles irregularidades que pueden existir en el proyecto. Los resultados y objetivos obtenidos se calculan gracias a los datos recolectados durante el periodo de prueba, para ver si el trabajo realizado está muy bien y según ello hacer un análisis estadístico que permita evaluar el desempeño caso contrario se realizara modificaciones para obtener los objetivos necesarios (Carro y Gonzales, 2015).

*Actuar:* en esta última etapa se evalúan los resultados y se aplican las correcciones que sean necesarias para perfeccionar el proyecto, desde el final al principio

porque después de haber realizado una investigación respecto a los errores del pasado, todo se vuelve a realizar teniendo en cuenta los parámetros y la manera como se va a desarrollar el proyecto, pero si los resultados son satisfactorios lo que sirve se perfecciona y lo que no sirve se desecha (Carro y Gonzales, 2015).

### **2.2.3 Micro y pequeñas empresas**

Según Decreto Legislativo N° 30056 (2013) afirma que las micro y pequeñas empresas delega en el poder ejecutivo la facultad en materia de reactivación económica y financiera de formalización, el congreso de la república a delegado en el poder ejecutivo, por un plazo de 90 días la facultad de legislar, en materia de reactivación económica y financiera de formalización facultando y así establecer un régimen jurídico – tributario especial para las micro y pequeñas empresas, incluyendo tasas progresivas aplicadas a la utilidad o los ingresos a elección de cada distribuyente.

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

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

Las MYPES se determinan principalmente por los niveles de ventas que anualmente consiguen conocidas como las Unidades Impositivas tributarias (UIT) se caracterizan de la siguiente manera:



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

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

#### **Importancia de (MYPES)**

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

#### **2.2.4 Rubro comercio mueblería.**

La empresa mueblería es una empresa que ofrece muebles para el hogar teniendo en cuenta los siguientes conceptos: necesidades, funcionalidad y principalmente decoración, enfocados en ofrecer muebles de diseño para el distrito de Huaraz de 80 a 100 m<sup>2</sup> que sean funcionales, optimicen y que tengan un precio asequible (Barnes, 2018).

La propuesta que ofrece la empresa va dirigida al siguiente segmento: hombres y mujeres jóvenes de distrito de Huaraz, de un nivel económico medio- alto y medio,

para quienes es importante el diseño y funcionalidad de los muebles para crear ambientes visualmente agradables que les permitan vivir mejor.

La empresa mueblería Casita de los muebles ofrece muebles para todos los ambientes del hogar a un precio superior del mercado ( 10-15% superior) se cuenta actualmente con una tienda amplia y local propio esta ubicada en jr. Caraz con Hualcan distrito de Huaraz, durante el año se realizarán diversas actividades de promoción para los clientes.

### **Marco conceptual**

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

### **Dimensiones de selección de personal**

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

**El reclutamiento:** se conoce como un conjunto de técnicas encargadas de atraer a candidatos calificados para ocupar puestos dentro de una empresa. Asimismo, es

un procedimiento de información en el que la empresa ofrece al mercado de recursos humanos la oportunidad de generar trabajo.

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

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

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

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

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

### **III. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación titulado: selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021. no presento planteamiento de hipótesis, ya que solo se busca describir la variable. Además, es importante mencionar Hernandez , Fernandez y Baptista (2014) quien menciona no todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial.

## **IV. Metodología**

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

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

Fue no experimental porque va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin. Se recolecto la información en un solo momento con el propósito de describir y analizar la variable el proceso de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la casita de los muebles E.I.R.L.

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

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población:**

La población para este estudio estuvo conformada por 8 colaboradores de la empresa mueblería la Casita de los muebles del distrito de Huaraz, 2021

#### **4.4.2 Muestra**

La muestra será censal, del mismo tamaño de la población, de 8 colaboradores del rubro comercialización de la empresa la Casita de los muebles en la ciudad de Huaraz a quienes se les aplicará la encuesta.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

“SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MUEBLERÍA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, ÁNCASH, 2021”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Selección del personal	Según Amo (2019) la selección del personal es importante dentro de las empresas es por ello que siempre deben considerar los seis procesos como es la recepción de candidatos, preselección pruebas, entrevistas, valoración y decisión y por último la contratación con la finalidad que se puede tener mayor rentabilidad y utilidad.	La variable selección del personal se medirá a través de la técnica la encuesta y la aplicación del instrumento el cuestionario conformado por 16 preguntas.	Recepción de candidatos	Recepción del curriculum vitae	¿En la empresa reciben el curriculum vitae de los empleados?	<b>ESCALA DE LIKERT</b> a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Siempre e) Casi siempre
			Preselección	Retener curriculum vitae según los intereses de la empresa.	¿En la etapa de preselección, realiza la retención del curriculum vitae según los intereses de la empresa?	
				Eliminar curriculum vitae que no cumple con los intereses de la empresa.	¿En la empresa elimina el curriculum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?	
			Pruebas	Pruebas Psicológicas	¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?	
				Pruebas de conocimiento	¿En la empresa el responsable pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva?	
			Entrevistas	Confianza	¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante?	
				Claridad de preguntas	¿Las preguntas que formula en la entrevista son claras?	
				Escuchar atentamente	¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?	
				Preguntas estructuradas	¿Las preguntas que realizan para la selección del personal están debidamente estructuradas?	
			Valoración y Decisión	Elección de candidatos que cumplen con los requisitos.	¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?	
			Contratación	Plazos del contrato	¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?	
				Horas de trabajo	¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?	
				Beneficios	¿Los beneficios a los trabajadores son otorgados de acuerdo a la ley?	
				Remuneración	¿La empresa cumple usted con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?	

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

##### **4.4.1 Técnica:**

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta donde fue aplicada a los colaboradores de la micro y pequeñas empresas de rubro mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L del distrito de Huaraz, 2021. Asimismo, por este medio de la encuesta se obtuvo los datos que permitió realizar cuadros estadísticos.

##### **4.4.2 Instrumento:**

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

#### **4.5 Plan de análisis**

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

#### 4.6 Matriz de consistencia

“SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MUEBLERÍA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, ÁNCASH, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA:</b></p> <p>¿Cuáles son las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Cómo son la recepción de candidatos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo son la preselección en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p>a) ¿Cómo son las pruebas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo son las entrevistas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>c) ¿Como son la valoración y Decisión en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería macero, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p>d) ¿Como la contratación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p> <p>e) ¿Cómo implementar un plan de mejora sobre la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL:</b></p> <p>Identificar las principales características de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Describir la recepción de candidatos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>b) Describir la preselección en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>c) Describir las pruebas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>d) Describir las entrevistas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>e) Describir la valoración y Decisión en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>f) Describir la contratación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p> <p>g) Elaborar un plan de mejora sobre la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021</p>	<p>Para este nivel de investigación no fue necesario considerar hipótesis. Debido que solo se describe la variable. No todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Selección del personal</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de candidatos</li> <li>- Preselección</li> <li>- Pruebas</li> <li>- Entrevistas</li> <li>- Valoración y Decisión</li> <li>- Contratación</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Investigación aplicada fue de enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> En la investigación la población conformada fue de 8 colaboradores.</p>



#### 4.7 Principios éticos

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

***Protección de personas:*** En la investigación se llevó a cabo con el protocolo de consentimiento informado, asimismo fue firmado por los colaboradores del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, que conforman parte de la muestra en el estudio realizado. Si los colaboradores no quisieron o tuvieron algunos inconvenientes para firmar el documento, se adoptó a los distintos métodos en las que se demostró el consentimiento de la investigación.

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

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

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

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

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

## V. Resultados

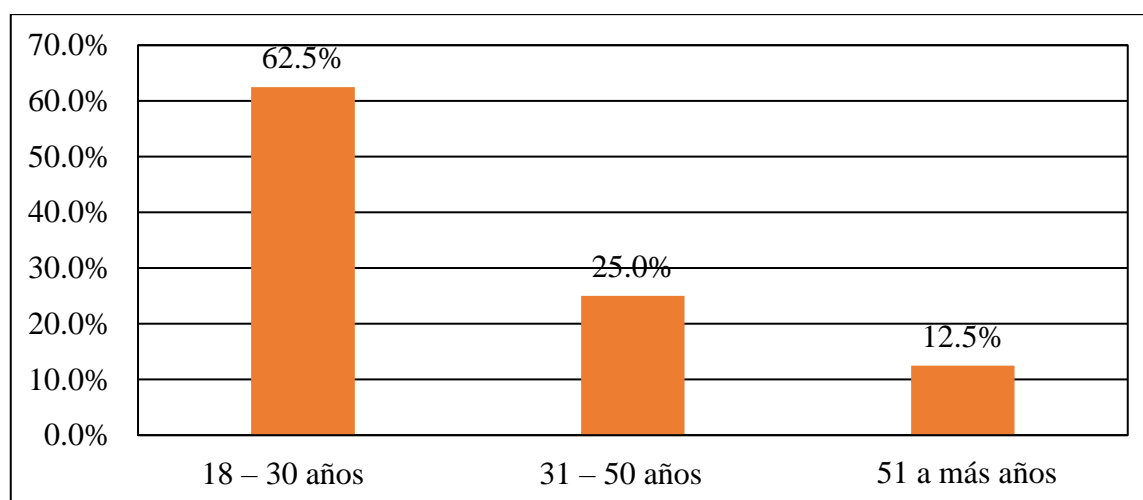
### 5.1 Resultados

**Tabla 1.** ¿Qué edad tiene?

Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
18 – 30 años	5	62.5%
31 – 50 años	2	25.0%
51 a más años	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicado a los trabajadores

**Figura 1** ¿Qué edad tiene?



**Elaboración:** propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

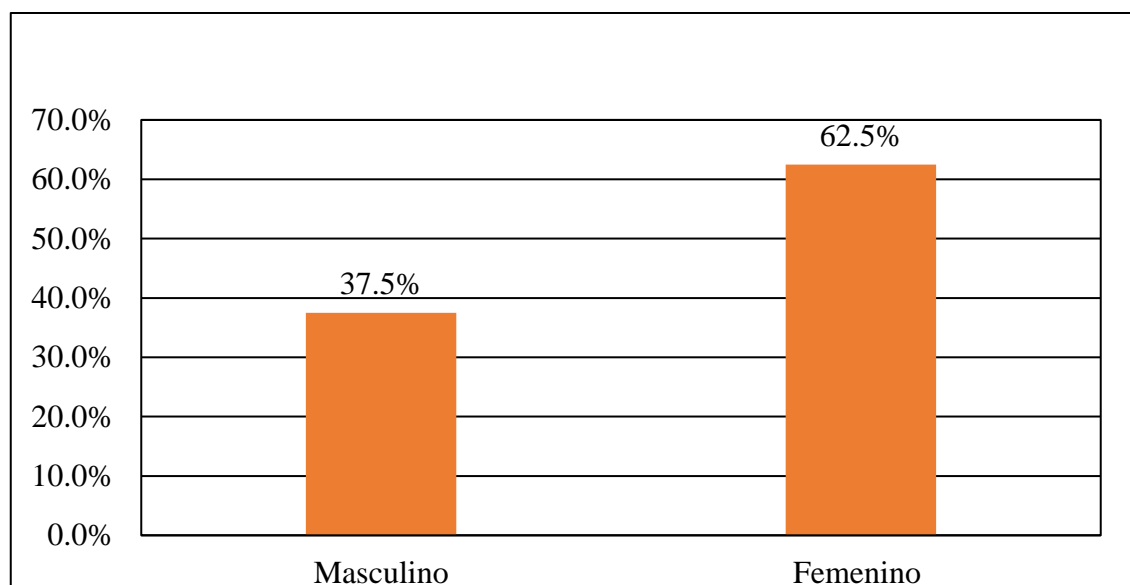
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto a la edad que tienen los colaboradores el 62.50% mencionaron que tienen una edad de 18 a 30 años, mientras el 25.0% tienen de 31 a 50 años y por último el 12.5% tienen de 51 años a más. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan tienen una edad de 18 a 30 años.

**Tabla 2. ¿Cuál es su género?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Masculino	3	37.5%
Femenino	5	62.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicado a los trabajadores

**Figura 2** ¿Cuál es su género?



*Elaboración:* propia

### **INTERPRETACIÓN:**

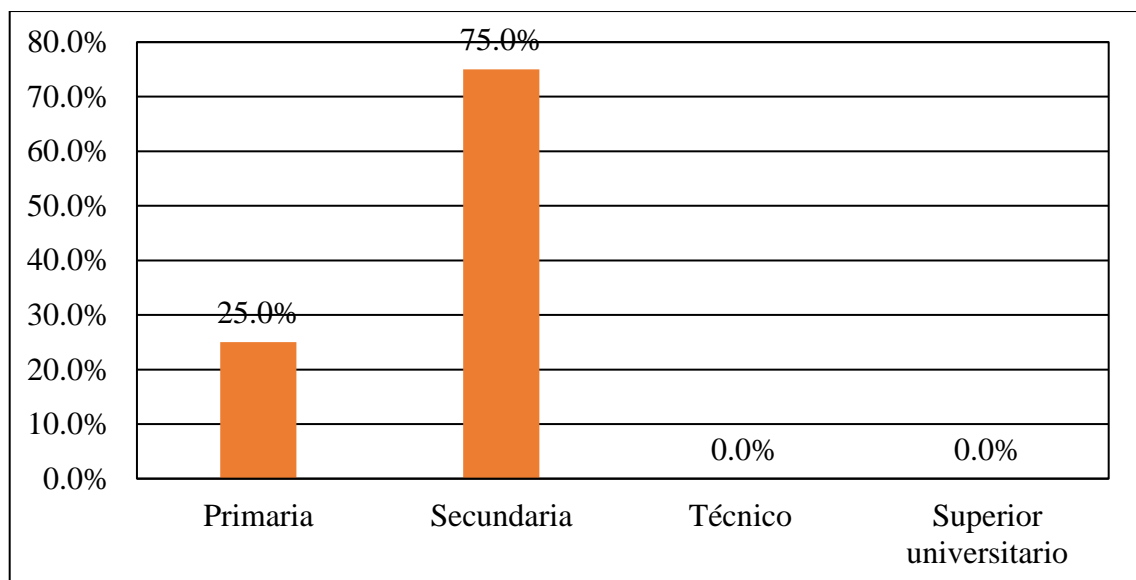
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al género que tienen los colaboradores el 62.5% mencionaron que son femenino mientras el 37.5% son masculino. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan la mayoría son de género femenino.

**Tabla 3.** ¿Cuál es su grado de instrucción?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Primaria	2	25.0%
Secundaria	6	75.0%
Técnico	0	0.0%
Superior universitario	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicado a los trabajadores

**Figura 3** ¿Cuál es su grado de instrucción?



*Elaboración:* propia

### **INTERPRETACIÓN:**

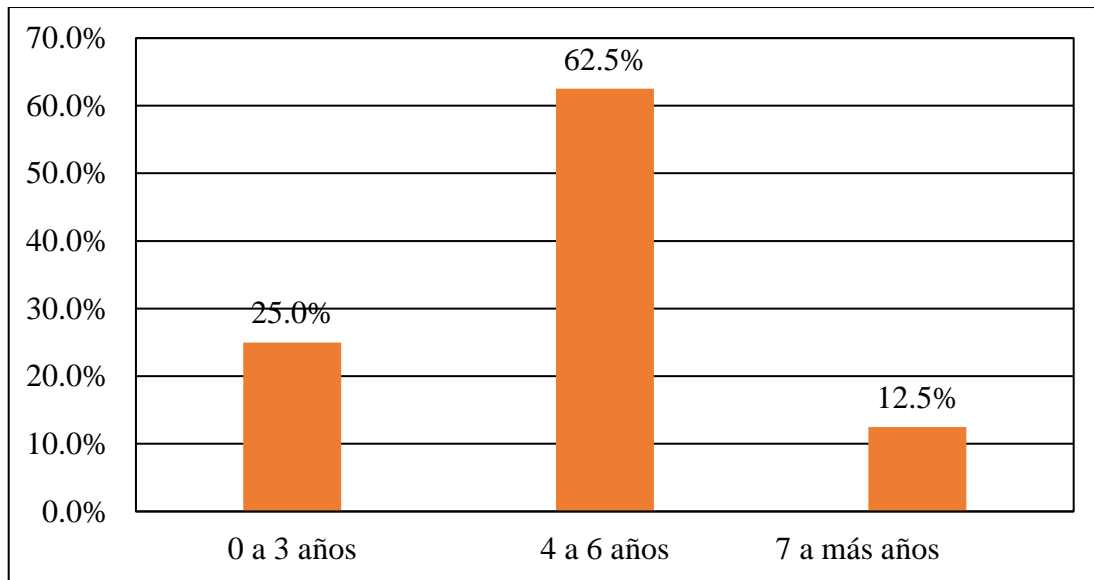
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) respecto al grado de instrucción que tienen los colaboradores el 75.0% mencionaron que tienen educación secundaria, mientras el 25.0% primaria, mientras el 0.0% son técnico y no tienen superior universitario. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que tienen el grado de instrucción secundaria.

**Tabla 4. ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
0 a 3 años	2	25.0%
4 a 6 años	5	62.5%
7 a más años	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicado a los trabajadores

**Figura 4** ¿Cuánto tiempo usted desempeña en la empresa?



*Elaboración:* propia

### **INTERPRETACIÓN:**

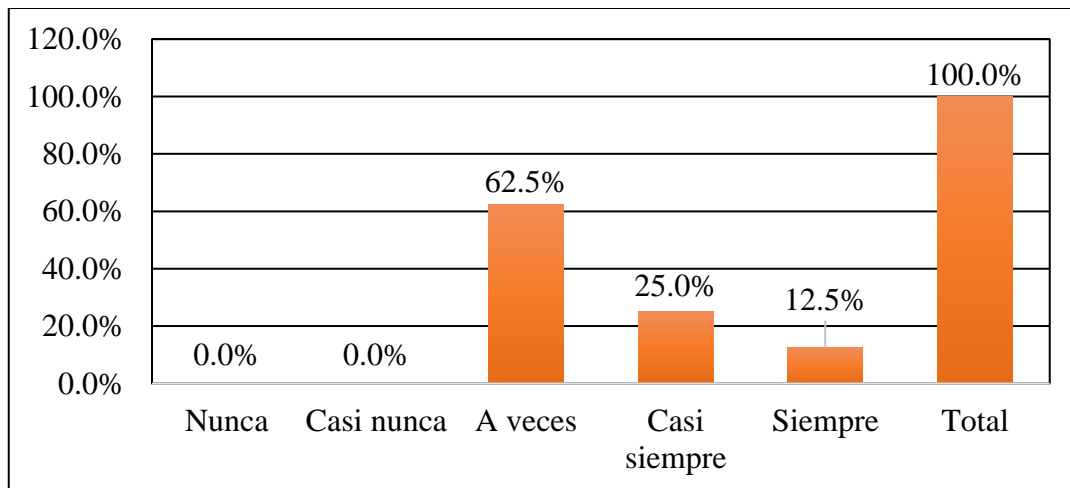
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el tiempo que desempeñan en la empresa los colaboradores el 62.5% mencionaron el tiempo que laboral es de 4 a 6 años, mientras el 25.0% de 0 a 3 años por último el 12.5% de 7 a más años. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan el tiempo que desempeñan en la empresa es de 4 a 6 años.

**Tabla 5. ¿En la empresa reciben el currículum vitae de los empleados?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	5	62.5%
Casi siempre	2	25.0%
Siempre	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 5** ¿En la empresa reciben el currículum vitae de los empleados?



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

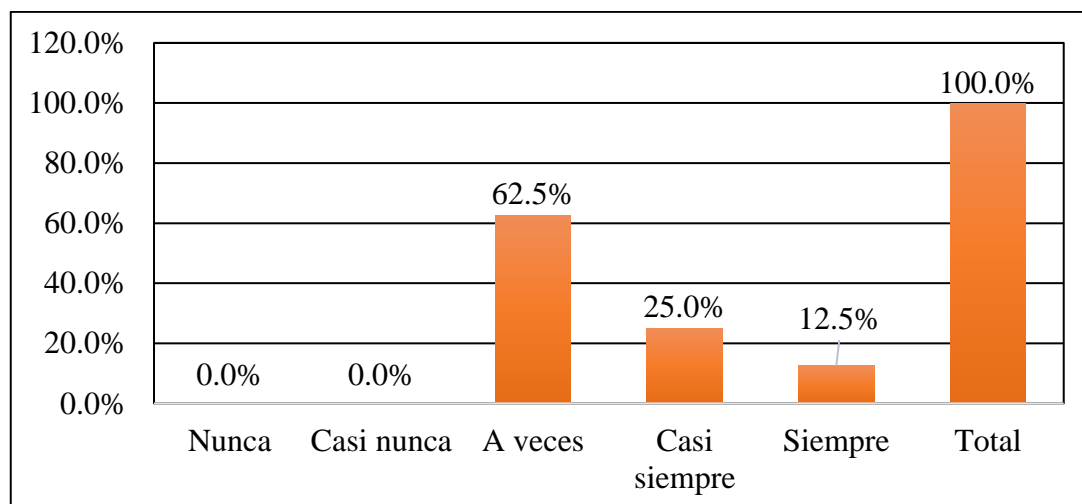
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) si la empresa reciben el currículum vitae de los empleados, el 62.50% manifiestan que a veces, así mismo el 25.00% indicaron que casi siempre, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que a veces reciben el currículum vitae.

**Tabla 6. ¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	5	62.5%
Casi siempre	2	25.0%
Siempre	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 6** ¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%), si en la etapa de preselección la empresa realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa el 62.50% manifiestan que a veces, así mismo el 25.00% indicaron que casi siempre, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que a veces realiza la retención del currículum vitae intereses de la empresa.

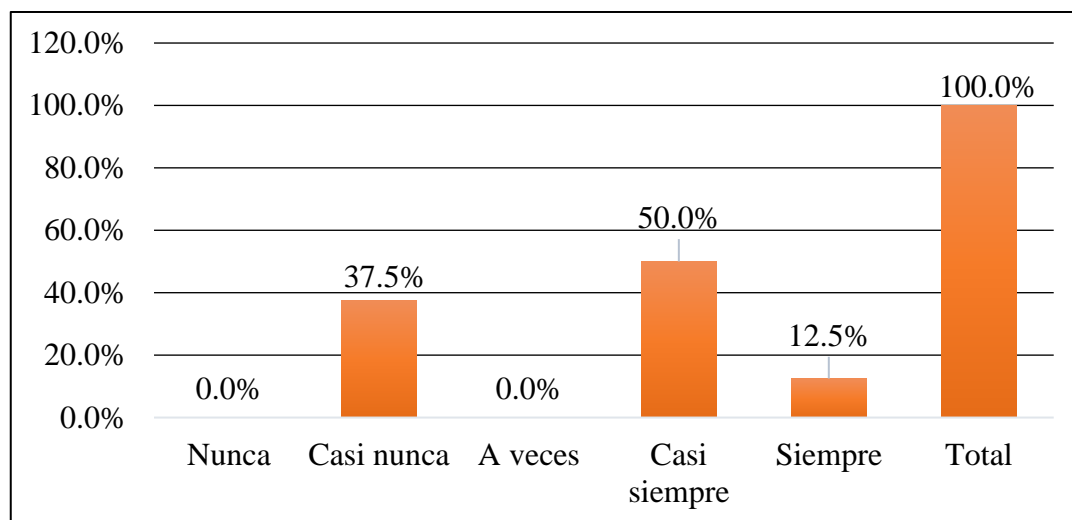


**Tabla 7. ¿En la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	3	37.5%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	4	50.0%
Siempre	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 7** ¿En la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?



**Elaboración:** propia

**INTERPRETACIÓN:**

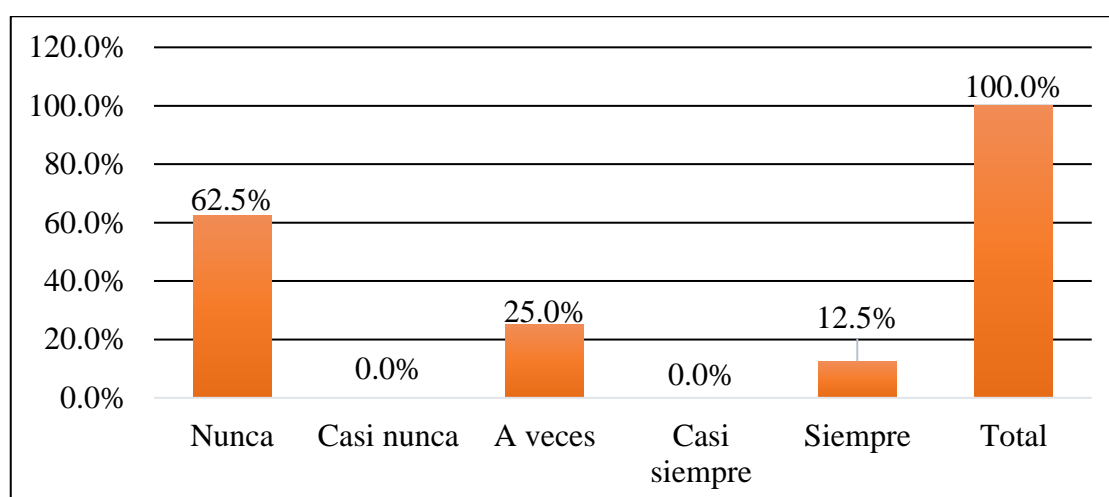
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) en la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización, el 50.00% manifiestan que casi siempre, así mismo el 37.50% indicaron que casi nunca, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que casi siempre los intereses de la organización.

**Tabla 8. ¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	5	62.5%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	2	25.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	1	12,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 8** *¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?*



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

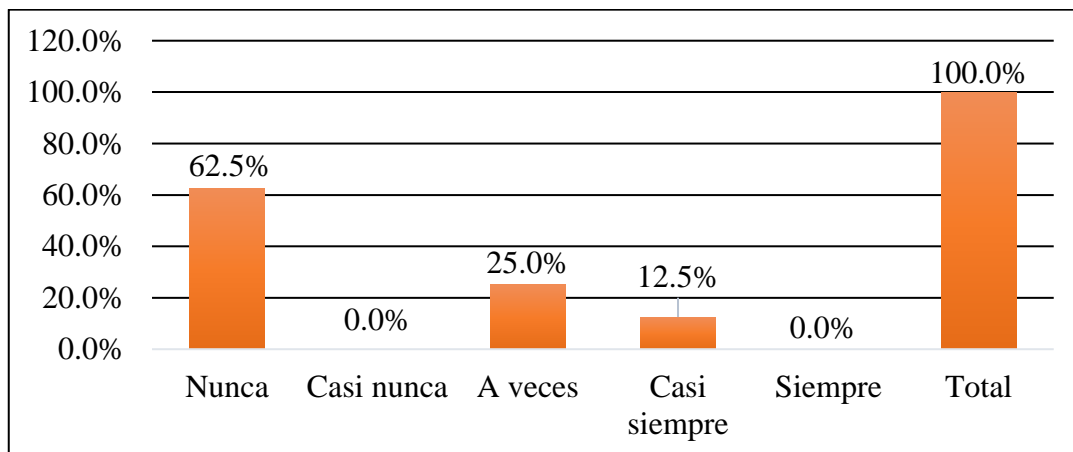
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100 %), en la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental, el 62.50% manifiestan que casi siempre, así mismo el 25.00% indicaron que casi nunca, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental.

**Tabla 9. ¿En la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	6	65.5%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	2	25.0%
Casi siempre	1	12.5%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 9** ¿En la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores?



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

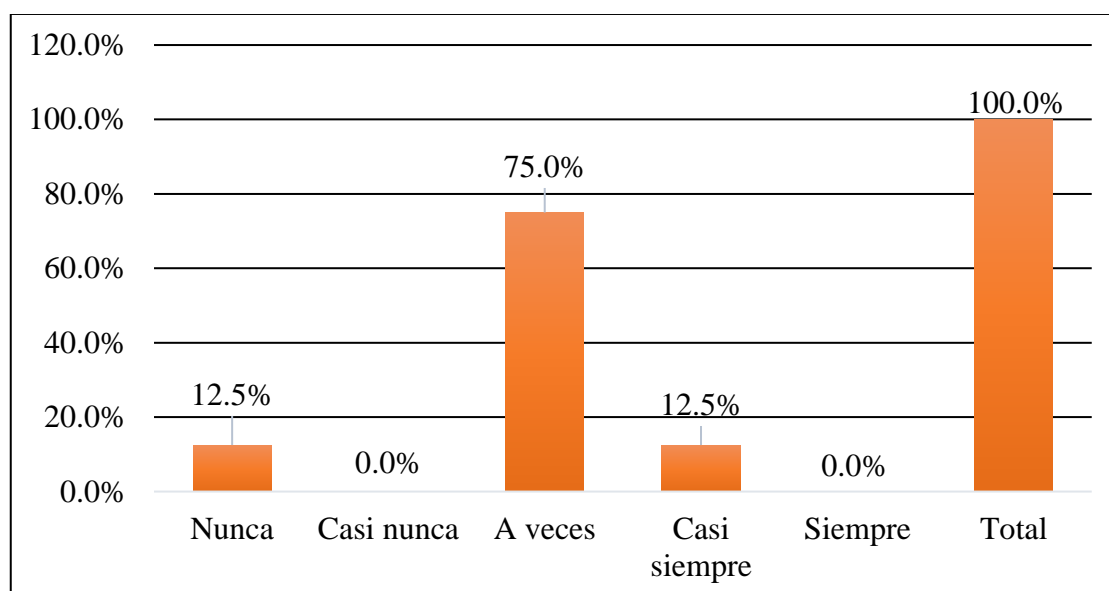
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%), si en la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores, el 62.50% manifiestan que nunca, así mismo el 25.00% indicaron que a veces, el 12.50% mencionan que casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.

**Tabla 10. ¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	1	12.5%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	6	75.0%
Casi siempre	1	12.5%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 10** *¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante?*



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

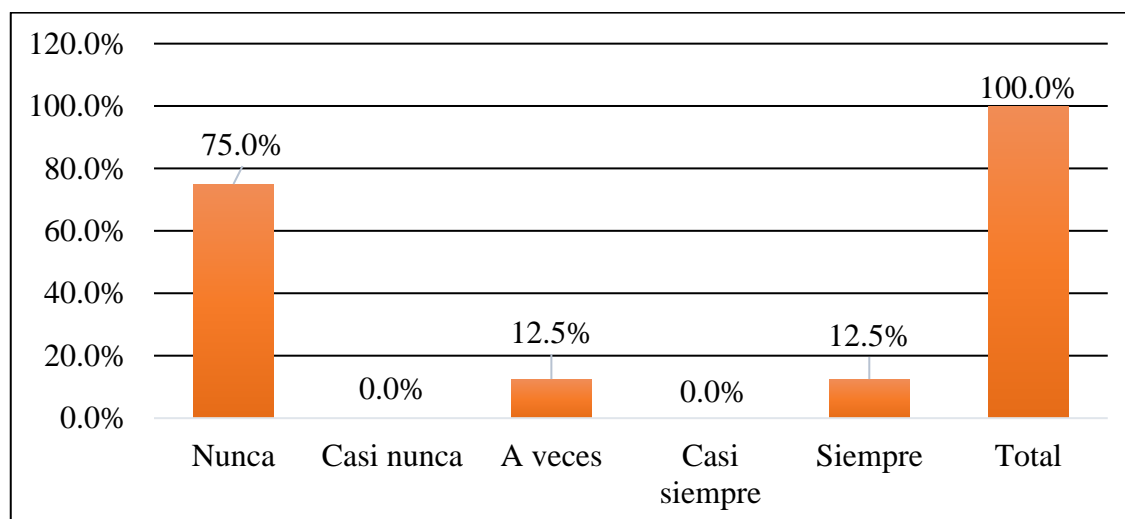
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%), si existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante el 75.00% manifiestan que a veces, así mismo el 12.50% indicaron que nunca, el 12.50% mencionan que casi siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que a veces en la entrevista existe un clima de confianza por parte del representante de la empresa.

**Tabla 11. ¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	6	75,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	1	12,5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 11** *¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?*



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

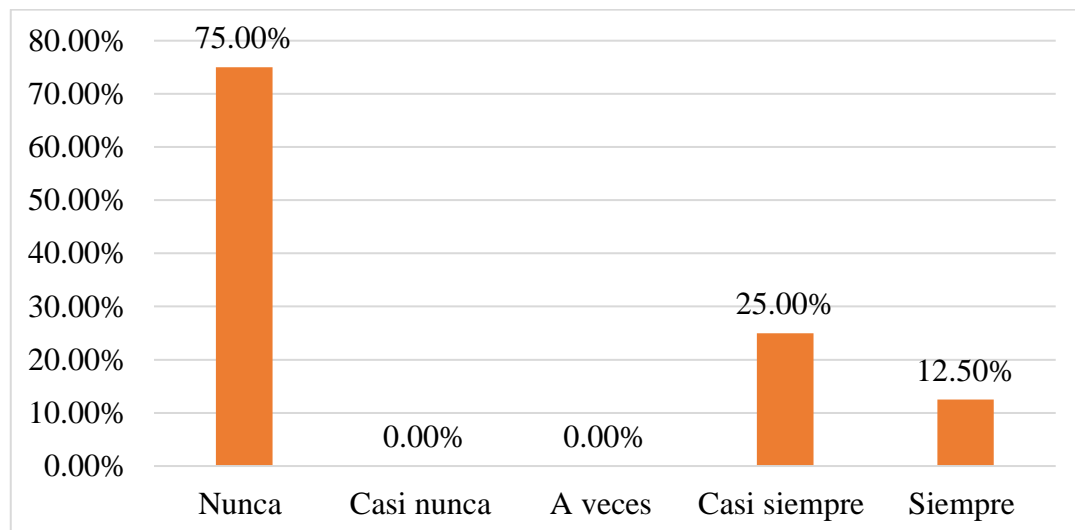
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%), si el responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado el 75.0% manifiestan que nunca, así mismo el 12.5% indicaron que a veces, el 12.5% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca escucha atentamente al entrevistado.

**Tabla 12. ¿Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	6	75.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	2	25.0%
Siempre	1	12.5%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 12** ¿Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras?



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

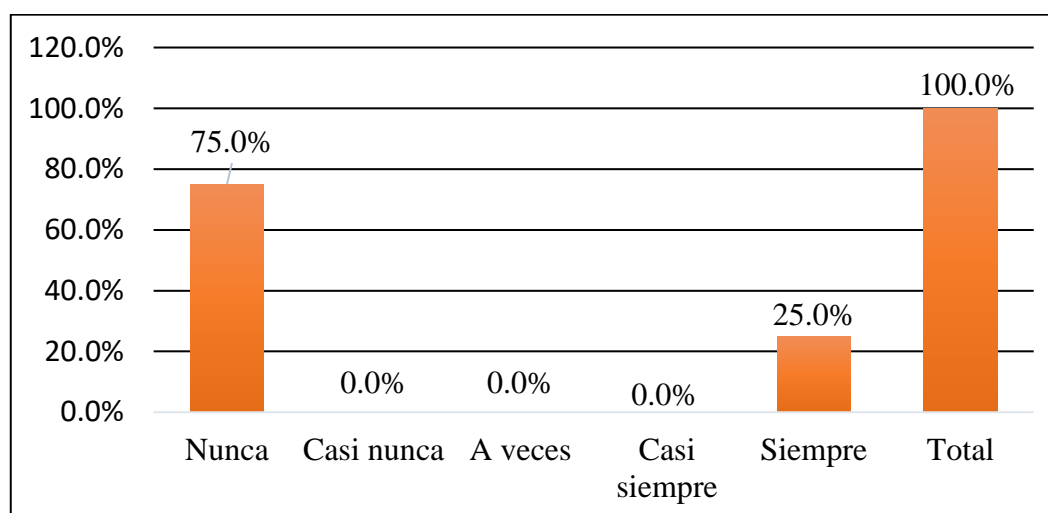
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) las preguntas que realizan para la selección del personal están debidamente estructuradas, el 62.50% manifiestan que nunca, así mismo el 25.00% indicaron que casi siempre, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca están claros las preguntas que realiza el representante al entrevistado.

**Tabla 13. ¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	6	75.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	2	25.0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 13** ¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

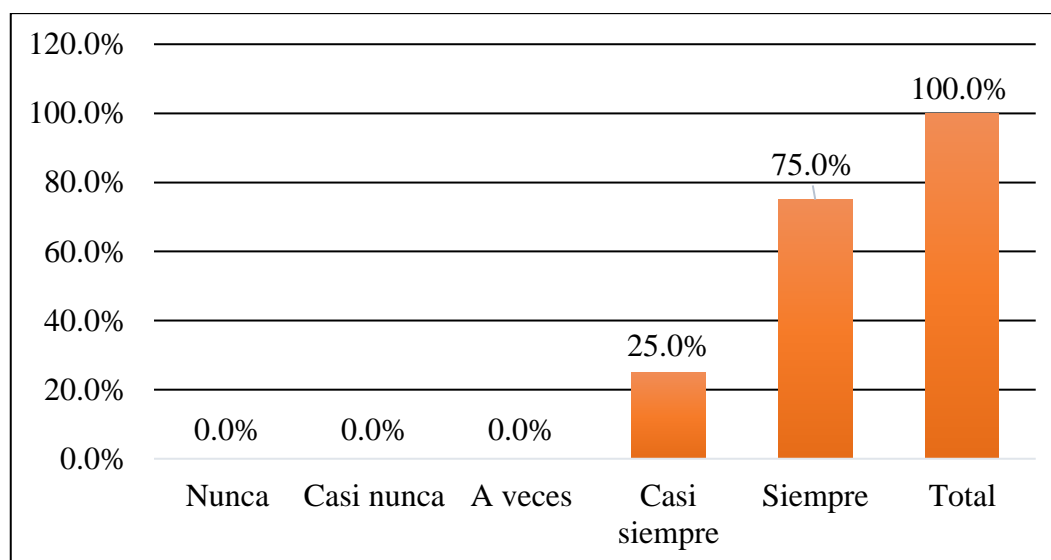
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante, el 75.00 % manifiestan que nunca, así mismo el 25.00 % indicaron que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que casi siempre cumplen con los requisitos el representante.

**Tabla 14** ¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	0	0,0%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	6	75,0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 14** ¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) el representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador, el 75.0% manifiestan que casi siempre, así mismo el 25.0% indicaron que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que casi siempre los contratos en un plazo determinado con el colaborador.

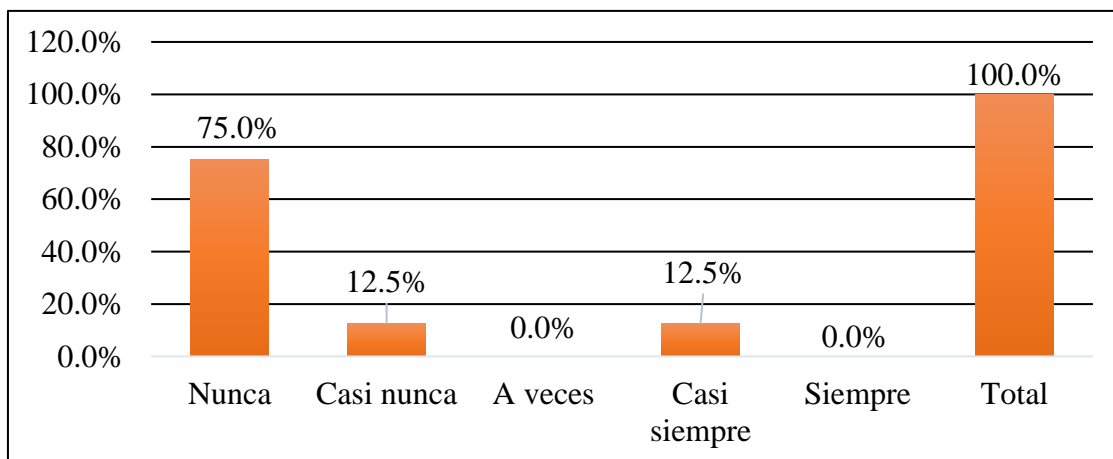


**Tabla 15. ¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	6	75.0%
Casi nunca	1	12.5%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	1	12,5%
Siempre	0	00.0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 15** *¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?*



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

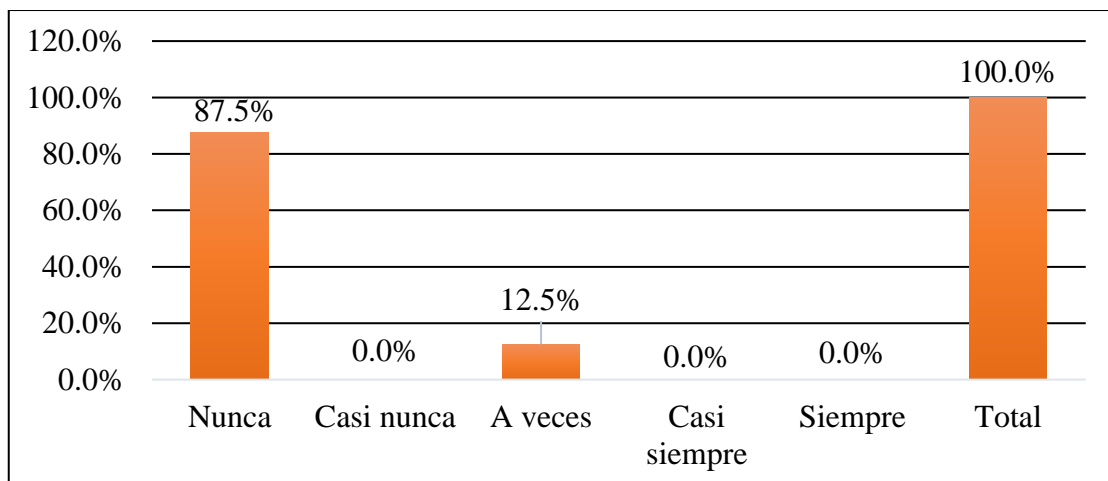
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%), si la empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley, el 75.00% manifiestan que nunca, así mismo el 12.50% indicaron que casi nunca, el 12.50% mencionan que siempre. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca son establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley.

**Tabla 16. ¿La empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Nunca	7	87,5%
Casi nunca	0	0,0%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	0	0,0%
Siempre	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 16** *¿La empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?*



**Elaboración:** propia

### **INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) la empresa cumple usted con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley, el 87.50% manifiestan que nunca, así mismo el 12.50% indicaron que a veces. Tal como se aprecia los resultados, la mayor cantidad de trabajadores de la empresa la Casita de los muebles E.I.R.L manifiestan que nunca la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **Objetivo específico 01: Describir la recepción de candidatos en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

El 62.5% de los colaboradores afirma a veces en la empresa reciben el currículum vitae de los empleados, este resultado coincide con la investigación de Quijano y Silva (2016) quienes manifiestan que un 80% es importante el currículum vitae de los empleados, pero contrasta con la investigación de Cancinos (2015) quien menciona que un 86% de las mypes consideran que no es necesario el de los empleados. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa a veces reciben su currículum vitae para la entrevista, esto le va permitir al responsable identificar los antecedentes que puede tener una persona que quiero postular en un puesto de trabajo.

### **Objetivo específico 02: Describir la preselección en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

El 62.5% de los colaboradores mencionaron que a veces en la etapa de preselección, realizan la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa, estos resultados coinciden con la investigación de Cancinos (2015) quien manifiesta que un 41% a veces la empresa revisa sus currículum vitae si cumple con lo que requiere la empresa, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 49% es importante la retención de los currículum vitae en las empresas para la selección del personal. Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores consideran la empresa la Casita de los

muebles a veces realizan la retención de currículum vitae según los intereses de la empresa permitiendo a que puedan elegir a la persona idónea o indica en un puesto de trabajo.

El 50.0% casi siempre en la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización, este resultado coincide con la investigación Cancinos (2015) quien menciona el 75.0% siempre las empresas eliminan currículum vitae de las personas que se presentan para un puesto trabajo ya que no cumplen con los requisitos dadas, así mismo coincide con la investigación de Manco (2018) quien afirma que el 65.5% siempre si el candidato no cumple con los requisitos de la empresa su curriculum es reciclado. Esto evidencia que casi siempre elimina su currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización de las personas que quieren ocupar un puesto de trabajo.

**Objetivo específico 03: Describir las pruebas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

El 62.5% de los colaboradores mencionaron que nunca existe las pruebas psicológicas por parte de la empresa, este resultado coincide con la investigación de Arias (2018) que manifiesta que un 41% nunca utilizan las pruebas psicológicas, así mismo coincide con Zorrilla (2020) que manifiesta un 49,9% nunca aplican las pruebas psicológicas a las personas que quieren ocupar el puesto de trabajo. Esto demuestra que la empresa la Casita de los muebles no aplica las pruebas psicológicas esto trayendo como consecuencias a que la persona que quiere ser parte de la empresa pueda sufrir algún

problema psicológico y esto trae consecuencias a futuro en la empresa ya que no cumplirá de manera eficiente las actividades designadas por parte del responsable.

El 65.5% consideran los colaboradores nunca ha existido pruebas de conocimiento para evaluar el perfil del puesto de trabajo por parte del representante, este resultado coincide con Zorrilla (2020) quien menciona que nunca aplican pruebas de conocimientos a las personas que quieren ocupar un puesto de trabajo, así mismo coinciden con Gonzales (2018) quien afirma el 67% nunca aplican pruebas de conocimientos a la persona que quiere ocupar un puesto de trabajo, también es importante mencionar a Chiavenato (2017) quien afirma que es importante el tema las pruebas de conocimientos ya que se ve a la persona si cumple con las exceptivas por la empresa, de igual manera si tiene esa ganas de contribuir. Esto se evidencia el representante de la empresa la casita de los muebles nunca hace pruebas de conocimientos a la persona que quiere ocupar el puesto de trabajo, esto trayendo como consecuencias a que el colaborador no contribuye y no rinde en su puesto de trabajo.

**Objetivo específico 04: Describir las entrevistas en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

El 75.0% a veces existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante, este resultado coincide con la investigación de Pejerrey (2019) quien manifiesta que el 52% consideran que existe confianza por parte del representante hacia sus trabajadores, así mismo a nivel teórico es importante mencionar a Chiavenato (2017) quien afirma es muy importante un clima favorable dentro de las empresas ya que sirve para potenciar la motivación de los colaboradores de una organización y

resultados a través de la delegación y la trasmisión del poder. Esto evidencia que la empresa la casita de los muebles E.I.R.L a veces los que postulan para el puesto de trabajo el responsable le da esa confianza, permitiendo que no se perjudique al entrevistado.

El 75.0% de los colaboradores consideran nunca las preguntas que formula en la entrevista son claras por parte del responsable de la empresa. Respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación. Esto indica que la mayoría de encuestados consideran que nunca están bien estructuradas sus interrogantes esto permitiendo al momento de seleccionar al personal por parte del responsable va traer consecuencias ya que el entrevistado no sabrá que responder o desaprobando la entrevista.

El 50,0% los colaboradores mencionaron que nunca el representante de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado, este resultado coincide con la investigación de Torres (2017) quien menciona que el 78,0% nunca los responsables de las empresas escuchan activamente a sus colaboradores. Esto evidencia que la empresa la casita de los muebles el representante nunca analiza activamente las entrevistas las preguntas del entrevistador trayendo desventajas ya que al momento de seleccionar a su personal no están haciendo de manera correcta, trayendo como un gasto y menos productividad.

**Objetivo específico 05: Describir la valoración y Decisión en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

El 75.0% de los colaboradores mencionaron que nunca la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante, este resultado coincide con la investigación Atoche (2019) quien afirma que el 80.0% nunca las micro y pequeñas empresas seleccionan de manera correcta a la persona para ocupar el puesto de trabajo, pero contrasta con la investigación de González y Cordoba (2017) quien afirma el 65,5% siempre eligen a la persona idónea para sus empresas. Esto evidencia que la empresa la casita de los muebles el responsable no está eligiendo de manera correcta a los candidatos para el puesto de trabajo esto se puede dar a que está contratando a personas cercanas o familiares.

**Objetivo específico 06: Describir la contratación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

Con respecto a los contratos proporcionados por la empresa, el 75.0% de los colaboradores mencionaron la persona seleccionada siempre cuentan con contrato, estos resultados coinciden con Atoche (2019) que menciona que el 41% los colaboradores cuentan con un contrato con el personal con un periodo de 3 meses, también coincide con Pejerrey (2019) manifestando que el 46% de los contratos a los trabajadores tiene un periodo de vigencia por 3 meses, así mismo, es importante mencionar el Congreso de la República (2015) afirma los contratos es muy importante para todo empresa es el convenio o es el documento que regula la relación por parte

del empleador y el trabajador. Esto evidencia la empresa la casita de los muebles siempre realizan contratos generalmente durante un periodo de 3 meses de vigencia y seguidamente pasa a la permanencia o al retiro de acuerdo a la evolución de la capacidad del trabajador en el negocio.

El 75.0% nunca la empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley. Estos resultados coinciden con los encontrados por Arias (2018) quien determina que el 60% del personal no tienen conocimiento sobre los contratos laboral de acuerdo a la ley, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Zorrilla (2020) quien establece que un 67% de los trabajadores no reclaman sobre los contratos de las horas de trabajo establecido por la ley. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores tienen desconocimientos sobre las horas establecidos en sus contratos dado por la ley.

El 87.5% nunca la empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley. Respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación. Esto evidencia que la mayoría de la empresa la casita de los muebles E.I.R.L no cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados, esto debido a que existe mucho desempleo y muchas de las personas ingresan a trabajar por necesidad y aceptan lo que paga las empresas.



**Objetivo específico 07: Elaborar un plan de mejora sobre la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS RESULTADOS</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>SOLUCIÓN DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 62.50% la empresa nunca aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de los trabajadores.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes.  Falta de un especialista en esa área.	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección.  Contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.	Representante
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 62.5% nunca realizan pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva de sus trabajadores.	Falta de responsabilidad por parte del representante ya que las preguntas no estas estructuradas de manera correcta.	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Gerencia
En la encuesta realizada a los 8 trabajadores (100%) según el resultado se aprecia que el 75.0% nunca las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras.	Falta de planificación.  Falta de conocimiento del responsable en el tema selección del personal.	Las preguntas para la entrevista deben estar bien estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo así el responsable tenga claro que va preguntar al entrevistado.	Representante

**Plan de mejora sobre la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021**

**1. Datos generales:**

1.1 **Razón Social:** Mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L

1.2 **Ubicación:** Jr. Caraz Nro. 272 Cono Aluvionico Oeste Áncash – Huaraz.

1.3 **Representante:** Gerente y socios.

**2. Justificación**

El presente plan servirá a la empresa mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L a mejorar y aplicar la selección del personal, debido a que hay ciertas falencias en algunas de las características de ellos, según la perspectiva de los trabajadores consideran en gran parte que a veces, casi nunca y nunca reciben capacitaciones, políticas entre otros, de tal manera que al aplicar este presente plan va permitir a mejorar una buena relación entre colaboradores y el responsable de la empresa ya que son parte del equipo del trabajo de la empresa.

**3. Objetivo empresarial:**

**4.1 Objetivo general:**

Implementar la selección del personal en la empresa mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L a que el responsable aplique de manera correcta los procesos de selección del personal como es la recepción de candidatos, la preselección, pruebas, entrevistas, valoración y decisión por último la contratación.

#### 4.2 Objetivos específicos:

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

#### 4. Metas

##### 4.1 Metas de atención

- 01 gerente
- 8 trabajadores

##### 4.2 Metas de ocupación

- Equipo de profesionales: administradores

#### 5. Programación de actividades:

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
El responsable tiene que contratar a una persona que tenga conocimiento en el tema psicológico, así pueda detectar la persona que postula por el puesto trabajo si cuenta con algún problema con la finalidad que no afecte a productividad a la empresa.	Siempre el especialista que se contrate tenga conocimientos sobre el tema.	El responsable debe Contratar a un especialista para que se encarga en esa área para que se maneje de manera correcta.	Gerente, el experto y los postulantes al puesto de trabajo, materiales y recursos económicos.	1 mes

Debe capacitarse el responsable con especialista que tenga conocimiento de la selección del personal así pueda tener bien estructurada sus preguntas para aplicar las pruebas de conocimientos a las personas que postulan por un puesto de trabajo.	Capacitación al encargado de la empresa ya que no tiene conocimiento sobre la administración moderna.	Capacitarse el responsable de la empresa ya que de esta manera al contratar a un personal pueda tener buenos resultados y tener mayor productividad.	Laptop Internet Proyector Experto Hojas Lapicero.	3 meses
El representante de la empresa siempre debe estar preparado, ya que al momento de entrevistar las preguntas planteadas sean claras y específicos así el entrevistado pueda responder de manera correcta.	El responsable debe planificar las preguntas que va hacer al momento de las entrevistas.	En el caso que los entrevistados no entienden las preguntas, el responsable está obligado cambiar o aplicar diversas estrategias así pueda tener un personal idóneo o indicado en su empresa.	Materiales Proyector Laptop Material impreso	1 mes

## 6. Presupuesto

Descripción	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Total
Lapicero	Caja	S/ 20.00	S/ 2.00	S/ 40.00
papel bond	Millar	S/ 15.00	S/ 1.00	S/ 15.00
computadora	Und	S/ 1,200.00	S/ 1.00	S/ 1,200.00
Material impreso	Und	S/ 1.00	S/ 75.00	S/ 75.00
Cinta de embalaje	Und	S/ 0.70	S/ 2.00	S/ 1.40
Cartulinas simples	Und	S/ 2.00	S/ 20.00	S/ 40.00
Alquiler de proyector	Und	S/ 80.00	S/ 1.00	S/ 80.00
Folders	Und	S/ 1.50	S/ 10.00	S/ 15.00
Refrigerios	Und	S/ 8.00	S/ 25.00	S/ 200.00
Almuerzos	Und	S/ 8.00	S/ 25.00	S/ 200.00
Viáticos	Und	S/ 5.00	S/ 100.00	S/ 500.00
Profesional experto	Und	S/ 4,000.00	S/ 1.00	S/ 4,000.00
<b>Total</b>		<b>S/ 5,341.20</b>		<b>S/ 6,366.40</b>

## **VI. Conclusiones**

### *Conclusión General:*

La principal conclusión la empresa de muebles la Casita de los muebles E.I.R.L no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo es desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente y menor productividad.

### *Conclusiones específicas:*

Respecto al objetivo específico N° 01: caracterización de la recepción de candidatos en las micro y pequeñas empresas la casita de los muebles, la mayoría de los colaboradores mencionaron que a veces la empresa recepcionan el currículum vitae de los empleados para postular en puesto de trabajo.

Respecto al objetivo específico N° 02: caracterización de la preselección en las micro y pequeñas empresas la casita de los muebles, la mayoría de los colaboradores mencionaron que a veces en la etapa de preselección la empresa realiza la retención de los currículum vitae, así mismo casi siempre la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización.

Respecto al objetivo específico N° 03: características de las pruebas en las micro y pequeñas empresas la casita de los muebles, la mayoría mencionaron que nunca existe pruebas psicológicas por parte de la empresa, así mismo mencionaron que nunca existe pruebas de conocimiento para evaluar el perfil del puesto de trabajo por parte del representante.

Respecto al objetivo específico N° 04: características de las entrevistas en las micro y pequeñas empresas la casita de los muebles, la mayoría de los colaboradores mencionaron que a veces existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante, así mismo nunca las preguntas que formula en la entrevista son claras por parte del responsable de la empresa, también la mayoría de los colaboradores mencionaron nunca el representante a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado.

Respecto al objetivo específico N° 05: características de la valoración y Decisión en las micro y pequeñas la casita de los muebles, la mayoría de los colaboradores mencionaron que nunca la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante debido que contratan a personas cercanas o son familiares.

Respecto al objetivo específico N° 06: características la contratación en las micro y pequeñas empresas la casita de los muebles, la mayoría de los colaboradores mencionaron los contratos proporcionados por la empresa si la persona seleccionada siempre va contar con un contrato, así mismo nunca la empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley y por último nunca la empresa cumple con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley.

Para responder la problemática y las causas encontradas en las Micro y pequeñas empresas del rubro la casita de los muebles E.I.R.L del distrito de Huaraz se elaboró un plan de mejora que va consignado en el contenido del presente trabajo de investigación.

### **Aspectos complementarios**

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

## Referencias bibliográficas

- Amo Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Editorial Elearning, S.L., 2019.  
[https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&dq=seleccion+de+personal&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&dq=seleccion+de+personal&source=gbs_navlinks_s)
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: [https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicios+de+proximidad+en+el+peque%C3%B1o+comercio+Arenal,+Carmen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjM9\\_Lyo-fiAhXJ1lkKHUj3CgMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Calidad%20y%20servicios%20de%20p](https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicios+de+proximidad+en+el+peque%C3%B1o+comercio+Arenal,+Carmen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjM9_Lyo-fiAhXJ1lkKHUj3CgMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Calidad%20y%20servicios%20de%20p).
- Arias, Meylin. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5243>
- Atoche Flores, Y. M. (2019). *Gestión de calidad en la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para varones, centro comercial los Ferroles, distrito Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/10343>
- Barnes, J. (2018). *Una breve historia de rubro comercio*. Londres: Anagrama.
- Cancinos, F. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total. Nülan*. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castillo, J., & Osorio, C. (2018). *La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas*



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

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

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

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

Equipo, V. (2016). *Selección de personal*. España: Editorial Vértice, 2016.  
[https://books.google.es/books?id=OolIgbxUs4C&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=OolIgbxUs4C&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Gonzales Bobadilla, S. T. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8130>

Gonzalez Idrobo, J. L., & Cordoba Trujillo , T. K. (2017). *Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38735>

Heras, I., Cilleruelo, E., & Iradi, J. (2017). ISO 9001 and residential homes for the elderly: a Delphi study. *Managerial Auditing Journal*, 31-45.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/6982/ad79cac773eef5c495403bfc7cc25e5c5fe4.pdf>

Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>

Malhotra, N. (2016). *Investigación de mercados. Un Enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.

- Mares, C. (2015). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú. 1-20. [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Medina Cueva, A. A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa lo&lo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>
- Medrano, Á. A. (2015). *Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ministerio de Trabajo. (23 de Setiembre de 2015). *Importancia de las mypes en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Organización intergubernamental mundial. (2015). *Migraciones internas en el Perú*. Lima: Aleph Impresiones SRL. Obtenido de [http://www.oimperu.org/sites/default/files/Documentos/20-03-2017\\_Publicaci%C3%B3n%20Migracion%20Interna%20por%20Departamentos%202015\\_OIM.pdf](http://www.oimperu.org/sites/default/files/Documentos/20-03-2017_Publicaci%C3%B3n%20Migracion%20Interna%20por%20Departamentos%202015_OIM.pdf)
- Pejerrey Cabanillas, K. S. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial bencha del distrito Chimbote, 2017*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15001>
- Torres Ramírez, J. A. (2017). *Elaboración de procesos de selección de personal basados en competencias, que ayudará para disminuir la rotación de personal*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2135>
- Vazquez, J. (24 de Setiembre de 2013). *Importancia de las Mypes en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Zorrilla Ramírez, M. I. (2020). *Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (Muebles) en la ciudad*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18528>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	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				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					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	x							
11	Redacción de pre informe de Investigación										x						
12	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x		
15	Redacción del artículo científico															x	
16	Presentación del informe final																x

**Anexo 2: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
- Impresiones	0.20	400	80.00
- Fotocopias	0.10	500	50.00
- Empastado	40.00	4	160.00
- Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
- Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Servicios</b>			
- Turnitin	100.00	1	100.00
- Asesoría	2200.00	1	2200.00
- Internet	30	4	120.00
<b>Sub total</b>			<b>2724.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
- Pasajes para recolectar información	20.00	4	80.00
<b>Sub total</b>			<b>80.00</b>
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>2804.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
- 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
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>3,456.00</b>

**Anexo 3:** Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeña empresa de la Casita de los muebles E.I.R.L, con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, distrito de Huaraz, Áncash, 2021 Para obtener el título profesional en administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

**INTRUCCIONES:**

Se presente un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones de la selección del personal. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

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

## II. CUESTIONARIO

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

OPCIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VALORES	1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
<b>Recepción de candidatos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿En la empresa receptionan el currículum vitae de los empleados?					
<b>Preselección</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿En la etapa de preselección, realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa?					
7	¿En la empresa elimina el currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización?					
<b>Pruebas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿En la empresa el responsable aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental?					
9	¿En la empresa el responsable realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva?					
<b>Entrevistas</b>						
10	¿Existe un clima de confianza durante la entrevista por parte del representante?					
11	¿Las preguntas que formula el representante de la empresa en la entrevista son claras?					
12	¿El responsable de la empresa a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado?					
<b>Valoración y Decisión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Usted cree que la empresa realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos el representante?					
<b>Contratación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿El representante estipula los contratos en un plazo determinado con el colaborador?					
15	¿La empresa asigna las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley?					
16	¿La empresa cumple usted con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley?					

#### Anexo 4: Consentimiento informado



### 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 DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MUEBLERÍA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, ÁNCASH, 2021** y es dirigido por Zorrilla Ramírez, Maritza investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en la seguridad y salud laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de muebles: caso mueblería la Casita de los muebles E.I.R.L, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio UlaDeCh. Si desea, también podrá escribir al correo [maritza\\_1999\\_01@outlook.es](mailto:maritza_1999_01@outlook.es) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_



Anexo 5: Carta de presentación de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 01- 2021-ZRMI-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Ramírez Morales, Miguel Angel

Gerente general de la empresa "La casita de los muebles S.R.L"

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Zorrilla Ramirez, Maritza Isabel con código de matrícula N° 1211161010 , de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES: CASO MUEBLERÍA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L, DISTRITO DE HUARAZ, ÁNCASH, 2021"**, durante los meses de Julio a octubre, del presente año.

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

Atentamente,

Zorrilla Ramirez, Maritza Isabel

DNI. N° 70478632

LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L  
ADMINISTRACIÓN

RECIBIDO 26-08-2021  
HORA: 9:00 am

## Anexo 6: Validación por los expertos

### EXPERTO N° 1

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rosas Rupay, Deysi Mayumi

1.2. Grado Académico: Licenciada en Administración

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: HJD Consultoría y construcción S.R.L

1.5. Cargo que desempeña: Administración

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Zorrilla Ramírez, Maritza Isabel

1.8. Carrera: Administración

##### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
<b>DIMENSION 1: RECEPCIÓN DE CANDIDATOS</b>							
5	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: PRESELECCIÓN</b>							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: PRUEBAS</b>							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: ENTREVISTAS</b>							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: VALORACIÓN Y DECISIÓN</b>							
13	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: CONTRATACION</b>							
14	X		X		X		

15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

-----

-----

-----



Lic. *Rupas*  
Rosas Rupay Deisy Mayumi  
Reg. CLAD N° 28799

Rosas Rupay Deisy Mayumi

DNI N°73519136

## EXPERTO N° 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Escobedo Gálvez, José Fernando

1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: Coordinador I+D+i Filial Tumbes

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Zorrilla Ramírez, Maritza Isabel

1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DE CANDIDATOS</b>							
5	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PRESELECCIÓN</b>							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PRUEBAS</b>							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTREVISTAS</b>							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: VALORACIÓN Y DECISIÓN</b>							
13	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONTRATACIÓN</b>							

14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

---



Firma

Escobedo Gálvez, José Fernando  
DNI N° 44632438

CORLAD N° 09720

## EXPERTO N° 3

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### III. DATOS GENERALES:

- 3.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** León Vigo Maritza  
3.2. **Grado Académico:** Magister en Administración  
3.3. **Profesión:** Licenciada en Administración  
3.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
3.5. **Cargo que desempeña:** Coordinadora de la Carrera Profesional de Administración  
3.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario  
3.7. **Autor del instrumento:** Zorrilla Ramírez, Maritza Isabel  
3.8. **Carrera:** Administración

#### IV. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
<b>DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN DE CANDIDATOS</b>							
5	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PRESELECCIÓN</b>							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PRUEBAS</b>							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTREVISTAS</b>							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: VALORACIÓN Y DECISIÓN</b>							
13	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONTRATACIÓN</b>							

14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

---



Firma  
León Vigo Maritza

DNI N° 18858304

## Anexo 6: Ficha Ruc de la empresa

Relación de contribuyentes	
RUC: 20534155981 LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L. Ubicación: HUARAZ Estado: <b>ACTIVO</b>	➔
Fecha consulta: 23/08/2021 21:00	

Volver

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados



Anexo 7: Evidencias de la aplicación del cuestionario.



## Anexo 8: Turnitin

The screenshot shows a web browser window displaying the Turnitin interface. The browser's address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1082183219&o=1675718978&student_user=18&lang=es`. The page header includes the Turnitin logo and the user's name: **MARITZA ISABEL ZORRILLA RAMIREZ**, along with the document title: **TESIS FINAL\_TURNITIN\_ZORRILLA\_MARITZA**.

The main content area displays the document text under the heading **I. Introducción**. The text discusses the World Intergovernmental Organization (2015) and mentions that there are approximately 12 million micro and small enterprises (Mypes) in Latin America, which generate employment for millions of workers. It also notes that these Mypes create about 50% of the jobs in the region and that there is a significant deficiency in support programs for entrepreneurship and training in Colombia.

On the right side, a red box titled **Resumen de coincidencias** (Summary of coincidences) shows a similarity score of **4 %**. Below this, a list of sources is shown, with the first entry being **1 repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet**, which also has a 4% similarity score.

At the bottom of the page, there is a footer with the following information: **Página: 1 de 47**, **Número de palabras: 10397**, **Versión solo texto del Informe**, **Alta resolución**, and **Activado**.