



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS:  
CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER  
DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021**

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

**AUTOR**

**ORO MONTAÑEZ, EVER RONEL**

**ORCID: 0000-0002-7880-3060**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Oro Montañez, Ever Ronel

ORCID: 0000-0002-7880-3060

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

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencia e  
ingeniería. Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000- 0002 -1003 -0372

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000 -0002-7575-3571

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002 -1003 -0372

**Presidenta**

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000 -0002-7575-3571

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucha gratitud a Dios, por haber forjado mi camino, por el sendero correcto por estar conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, brindándome salud.

En primer lugar, debo dedicar este trabajo a mis padres, quienes me han enseñado el valor de las cosas y que todo el esfuerzo no tiene límites cuando te propones alcanzar un sueño.

A ellos, todo mi agradecimiento por creer en mí, porque cada uno con su forma y personalidad han sabido enseñarme el camino para poder crecer, emprender y volar, pero por sobre todo a levantarme ante la adversidad.

Agradezco mucho por la ayuda al Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias por la paciencia, sabiduría, consejos, dedicación, motivación, y sobre todo aliento, ha sido un privilegio contar con su apoyo en el desarrollo de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

Mi tesis dedico a Dios porque me ha bendecido grandemente en cada aspecto de mi vida, en especial a mi familia y hermano que me estaban acompañando día a día.

A mis padres Julian y Paula, por apoyarme en la buenas y malas que siempre has estado ahí cuando lo necesito. Gracias por amor incondicional y puro.

Por otra parte, a mi hermano que con su disposición y amor a Dios me ha enseñado a valorar la vida. A mi padre y madre por su esfuerzo y entereza para enfrentar cada desafío; por sus consejos, enseñanzas, alegrías y amor. Finalmente, a mi hermana por su vitalidad y cariño de siempre.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 trabajadores de la empresa muebles Happy House - Home Center, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 60% son de género masculino y el 50% tienen un grado de superior universitaria, el 60% la empresa utiliza avisos para reclutar a su personal, el 50% si cuenta con un perfil de su empleados, el 40% criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal es experiencia laboral, el 70% el representante a veces ve la experiencia laboral que tiene un colaborador. La investigación concluye la empresa de muebles Happy House - Home Center no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo de 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, microempresa, personal

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective: Determine the selection of personnel in micro and small businesses in the commercial sector: Happy House - Home Center furniture case in the district of Huaraz, 2021. The research was non-experimental - cross-sectional - descriptive - proposal design, for the collection of information A sample population of 10 workers from the furniture company Happy House - Home Center was used, to whom a structured questionnaire with 16 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 60% of the employees have a 18 to 30 years old, 60% are male and 50% have a university degree, 60% the company uses ads to recruit its staff, 50% if it has a profile of its employees, 40% criteria that is taken into account when selecting personnel is work experience, 70% the representative sometimes sees the work experience that a collaborator has. The investigation concludes that the furniture company Happy House - Home Center does not have a good selection of personnel, which can lead to changing personnel almost constantly, as well as being unfavorable since it causes a poor development of the worker within the company due to the This leads to poor customer service and less productivity.

**Keywords:** Selection, microenterprise, personal

## CONTENDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contendo.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	11
III. Hipótesis.....	42
IV. Metodología.....	43
4.1. Diseño de la investigación.....	43
4.2. Población y muestra.....	44
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5. Plan de análisis.....	49
4.6. Matriz de consistencia.....	50
4.7. Principios éticos.....	51
V. Resultados.....	53
5.1. Resultados.....	53
5.2. Análisis de resultados.....	57
5.3. Plan de mejora.....	66
VI. Conclusiones.....	78
Aspectos complementarios.....	79
Referencias Bibliográficas.....	80
Anexos.....	84

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021 .....	53
Tabla 2. Características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021 .....	54
Tabla 3. Propuesta de mejora de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021 .....	56

## INDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1.Edad.....	103
Figura 2.Genero .....	103
Figura 3.Grado de instrucción .....	104
Figura 4.Cargo que desempeña.....	104
Figura 5.Tiempo que desempeña el cargo .....	105
Figura 6.Medios para reclutar a su personal .....	105
Figura 7.Cuenta con un perfil de sus empleados .....	106
Figura 8.Encargado de la selección del personal .....	106
Figura 9.Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal...	107
Figura 10.Tipo de pruebas que aplica en la selección de personal .....	107
Figura 11.La empresa ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo	108
Figura 12.Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado.....	108
Figura 13.El representante ve la experiencia laboral que tiene un colaborador .....	109
Figura 14.La empresa siempre pide el currículum vitae para puesto de trabajo.....	109
Figura 15.El representante tuvo bien estructurado sus preguntas.....	110
Figura 16.La empresa tome en cuenta la referencia profesional de los colaboradores .....	110

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las Mypes se ven influenciadas por la mala situación económica del país, esta, se encuentra afectada por los mercados internacionales, en primer lugar debido a la influencia de la recesión económica estadounidense, que impide que la inversión del capital extranjero en nuestro país evitando la generación de nuevos empleados, en segundo lugar porque Estados Unidos ha compartido más productos asiáticos que mexicanos durante la última década provocado por los costos de adquisición, y en tercer lugar, por el desarrollo de la informalidad de una actividad económica adaptada por los mexicanos que no cuentan con un empleo formal. (Organización Intergubernamental Mundial, 2025)

Las pymes crean alrededor del 70% de los puestos de trabajo en América Latina, son una fuente de innovación, un importante contribuyente a la producción y representan una alternativa a la generación de ingresos. Pero la MSE tiene limitaciones como la escala de producción, el acceso a financiamiento y la falta de información, entre otras. Por otro lado, las empresas forman parte de un contexto económico, social y medio ambiental particular y se rigen por dinámicas empresariales específicas en función del tipo de actividad o tipo de producto empresarial. (Meléndez, 2016)

La mayoría de los países en América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es en este contexto en el cual se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, las cuales encuentran en zonas urbanas, zonas rurales y en todos los sectores de la economía, estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento, desarrollo social y generación de empleo en la región, sin embargo, solo un pequeño porcentaje de estas microempresas

tienen acceso a servicios financieros institucionalizados, cabe señalar que la posibilidad de lograr estos y otros tipos de apoyo limita su crecimiento y no permite que desarrollen una gran parte de su potencial, siendo este un gran desafío para las microempresas. (Sanchez,2016)

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (Chau, 2018)

En Brasil, la magnitud de micro, pequeña y medianas empresas alcanza los 4.67 millones, lo que representa un 99,87% del total de las empresas, con lo que podemos ver que tan sólo un 0,13% del total de las empresas son grandes (Saavedra & Hernández , 2016).

En Chile, la importancia de la MIPYME se pone de manifiesto al mostrar que el 98,92% de las empresas corresponden a este segmento, con lo que se demuestra que sólo el 1,08% son empresas grandes (Saavedra & Hernández , 2016).

En Bolivia es bastante notoria la importancia de las microempresas en la economía de este país, representando el 99,68% del total de las empresas del país, y en total las MIPYMES, representan el 99,95%, lo cual indicaría que tan solo un 0,27% son empresas pequeñas y medianas (Saavedra & Hernández , 2016).

En Colombia de acuerdo con las estadísticas de la Confecámaras, en el año 2000 el 99,47% del total de las empresas corresponden al segmento de MIPYMES, lo cual indica la gran importancia de este sector para la economía nacional, con una presencia más fuerte que las empresas grandes que sólo representan el 0,53% del total. (Saavedra & Hernández , 2016)

En Costa Rica, la magnitud de las MIPYMES alcanza un 98,19% del total de las empresas existentes, lo cual nos permite darnos cuenta de la importancia de este sector, ya que las empresas grandes son tan sólo el 1,81% del total. (Saavedra & Hernández , 2016)

En Guatemala las MIPYMES son un segmento muy representativo en la economía nacional representado un 98,61% del total de las empresas existentes; cumplen un papel fundamental en la generación de autoempleo, combatiendo con ello la alta tasa de desempleo que se ha presentado en los últimos años. (Saavedra & Hernández , 2016)

Por otro lado en la ciudad de México se ha presentado según estudios realizados que la gran mayoría de las Mypes están conformadas por familias, donde si se hablara en número es un total de 4.1 millones de microempresas que aportan a la sociedad en el empleo un 41.8%, el gran problema que existe en las Mypes hoy en día solo están para subsistir y crecer y crear en el mercado, estos problemas surgen porque tienen desconocimientos al tema de capacitación y orientación a la gestión de calidad empresarial, así mismo también se puede afirmar estos problemas surgen porque las Mypes no cuentan con conocimientos administrativos básicos trayendo como consecuencias trabajadores desmotivados y perdida económicas (Cruz, 2016).

Actualmente las personas y las empresas se han visto inmersas en un continuo proceso de afinidad equitativa, es decir que hablar de selección del mejor talento representa uno de los mayores cambios en los últimos tiempos que han sido de suma importancia para el área de talento humano. De acuerdo con esto se propone la implementación de un nuevo modelo de gestión que logre establecer la selección personal idóneo para luego dar valor agregado a las empresas. (Cordoba,2020)

El proceso de selección comienza cuando existe un puesto de vacante, todo ello con anterioridad a buen reclutamiento, entendiendo este último según Robert (2018) como el proceso atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alertarlos para que soliciten los puestos de vacantes en una organización, ya sea nueva creación, o porque la persona toma la decisión de salir de la empresa, o bien como resultado de alguna promoción interna.

En la ciudad Barranquilla (Colombia) se considera en el argot popular que los procesos de contratación de personal se basan más en las relaciones de amistad y recomendaciones que en los procesos establecidos en las diferentes empresas, el liderazgo ejercido por el departamento de recurso humanos se ve influyendo por las decisiones de los dueños o gerentes, lo que conlleva a la falta de transparencia en los procesos de contratación. Esta situación a generado una cultura de inconformidad al momento de participar de vinculación empiezan a buscar conocidos o alguna persona que los referencie o apadrine. (Naranjo,2016)

La selección de personal a nivel internacional se caracteriza por algunas particularidades, como la dificultad para encontrar candidatos locales en territorios que la empresa desconoce o las diferencias culturales entre los países de origen y la nueva

localización. La mayor parte de los procesos lo cubrimos internamente en nuestra base de datos o nuestras fuentes de reclutamiento, por lo que desde el propio departamento de RRHH se cubren la gran mayoría de procesos de selección. (Cancinos, 2015)

El proceso de selección de personal en el ámbito internacional requiere evaluar los conocimientos, experiencia y habilidades de los candidatos mediante una entrevista competencial. En este sentido, es muy importante determinar la habilidad del candidato a la hora de adaptarse a la cultura de país receptor. Para ello, será fundamental valorar su nivel de madurez y de inteligencia emocional, una forma que tenemos de poder evaluar estos aspectos es aplicando pruebas de competencias que nos proporcionan información sobre su capacidad para solucionar, su ritmo de trabajo, su capacidad de trabajo en equipo o su nivel autogestión. (Bohlander, 2017)

En ciudad Colombia la selección de personal es difícil, ya que las organizaciones, muchas veces no especifican bien el perfil para un cargo, lo que se inscriban mucho aspirante y haga más tedioso el proceso, asimismo, tenemos en cuenta que el pueblo colombiano hay una elevada tasa de desempleo y más ahora en estos tiempos de crisis, para el primer trimestre del presente año presento una tasa 12.6%. (Dane, 2020) lo que ocasiona un mayor número de postulantes a vacantes limitadas, dificultando el proceso de selección, puesto que algunos no compiten con los criterios establecidos y, aun así, aplican a las ofertas ralentizando dicho proceso.

En Guatemala las organizaciones tienen como objetivo gestionar el talento de las personas de tal manera que estas se vean involucradas y trabajen de acuerdo a las necesidades de la empresa, para alcanzarlos el primer proceso que se debe realizar es una efectiva selección de personal, posteriormente a este se realizan otros procesos de

gestión de talento humano que harán que el colaborador tenga un desempeño exitoso. (Piña,2018)

La crisis actual ha provocado modificaciones en los procedimientos llevados a cabo por los departamentos de recursos humanos, así como en sus usos organizativos y competenciales. La selección de personal se está realizando sin considerar los cañones habituales dando así mayor relevancia al factor contable que el factor humano. Esta situación ha desembocado en la pérdida de calidad de los reclutadores, la elusión del código de buenas prácticas en los procesos de reclutamiento y selección y una incongruencia en el encaje entre puestos ofertados y candidatos. (Muñoz, 2017)

La MYPE en el Perú juega un papel fundamental, destacando su labor emprendedora, se dice que en el Perú es uno de los países latinoamericanos más emprendedores, las MYPE aportan un 94.7 % al PBI siendo uno de los motores de excelencia para el crecimiento económico del país. Las MYPE generan el 58.7 % del empleo, esto aporta para eliminar o mitigar la pobreza. En el Perú de las empresas que existen, la mayor parte pertenecen al sector de MYPE esta cantidad mencionada aumenta año tras año. Las MYPE en el Perú forman parte del 98.6 % de las empresas brindando lugar a miles de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía, mientras más empresas se crean la economía del país más dinámica. (Villa, 2017)

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. A nivel nacional las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente y generan cerca el 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación

de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país, las Mypes formales 648 miles ( 25.7%) y las mypes informales son 1870 (74.3%) (Pantigoso, 2015).

La selección de personal es un proceso mediante la cual la entidades deciden cual aspirante es el que cumple con la especificaciones al cargo a desempeñar”, el primer refiere que es imprescindible recurrir a pruebas o instrumentos evaluativos y que no se utilizan , estaremos ante otro proceso de incorporación, pero no ante la selección de personal, el segundo , que dichas baterías de medición como objetivo facilitar la toma de decisiones sobre la acomodación de los candidatos al cargo disponible, y el tercero, y último, hace referencia a la importancia de acudir a un experto en el tema selección y manejo de pruebas. ( Alarcón, 2020)

En el Perú la selección de personal es uno de los grandes problemas del factor social del macro ambiente está dado por la discriminación del mercado laboral donde se observa que las selecciones del personal de las empresas solo brindan oportunidades a un determinado segmento de postulantes. Teniendo en cuenta los siguientes factores: respuesta del personal, evaluación del personal seleccionado, personal seleccionado de acuerdo al área de trabajo, perfil de preparación en la selección del personal, pruebas de selección entendibles y con contenido acorde al área seleccionada, personal capacitado para evaluar. (Amo, 2019)

En la ciudad de Huaraz las micro y pequeñas empresas del rubro mueblería Happy House – Home Center se puede observar que la mayoría de las empresas trabajan de forma muy eficaz con cada uno de sus colaboradores y aplican el selección

personal , como un punto estratégico para innovar y dar calidad en sus productos, cada empresa trabajo por un logro y objetivo con una misión y visión general mente las Mypes en la ciudad de Huaraz, están desarrollando la gestión de calidad para plan de mejora de sus productos por cual las Mypes están siendo más innovadores, y dando mayor calidad a sus productos para el servicio a su clientes (Chávez, 2018).

La mueblería Happy House – Home Center no está emparejado debido a la falta de selección los gerentes adecuados, los representantes de esta mueblería carecen de formación académica y dominan el uso de modernas herramientas de gestión, lo que limita su crecimiento y conduce a una manera en sus capacidades. El mercado, de continuar esta situación, reducirá sus ingresos por ventas, por lo que es necesario plantear procedimientos de selección de personal para mejorar la gestión empresarial. Así mismo el representante de la mueblería Happy House – Home Center ha reflejado un serie de inconveniente a las hora de contratar e incorporar personal al área operativa, todo esto indica en que se contrata personal sin experiencia, por recomendaciones, personales o inclusive en ocasiones por amistad, sin embargo en la actualidad esto ha traído que la empresa como tal haya tenido costos muy elevados por temas de contratación, ya que las personas seleccionadas por esos métodos no tienen a durar mucho tiempo ejerciendo sus laborales y optan por renunciar en un lapso de tiempo muy corto, conllevando a que la empresa tenga que volver a realizar nuevamente el proceso de selección de personal.

La presente tesis se enfocó en el rubro empresa de muebles en un negocio en el cual se presenta diferentes problemas es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de selección de personal

en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021. Identificar las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021. Elaborar un plan de mejora en base de resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021

Este trabajo de investigación se justificó a nivel teórico porque se tomó en cuenta el autor Amo (2019) la selección de personal tiene como objetivo encontrar al candidato idóneo para un puesto de trabajo determinado, teniendo en cuenta tanto las necesidades de la empresa como las del trabajador, de manera que, se debe tener en cuenta el perfil del cargo y las labores a desempeñar para elegir a la persona indicada que llenara la vacante.

Con esta investigación se pretende diseñar un modelo de selección de personal en los cargos de operativos de la empresa mueblería Happy House - Home Center, derivado a que en la actualidad se ve reflejado que se tienen inconsistencias a las hora de seleccionar sus candidatos, el objetivo es diseñar una herramienta moderna y

técnica que permita el fácil manejo para el personal encargada de realizar la selección de personal que se soliciten cuando se requiere cubrir ciertas labores o vacantes establecidas en la empresa, permitiendo reestructurar el proceso de selección de personal ya establecido en la organización, se pretende definir en las fuentes convenientes para la información y metodologías que logren establecer y comprobar la capacidad de las personas que participen en el proceso de consecución del cargo operativo.

La investigación realizada fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 trabajadores de la empresa muebles Happy House - Home Center, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 60% son de género masculino y el 50% tienen un grado de superior universitaria, el 60% la empresa utiliza avisos para reclutar a su personal, el 50% si cuenta con un perfil de su empleados, el 60% encargado de la selección del personal es el mismo dueño, el 40% criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal es experiencia laboral, el 50% tipo de pruebas que aplica en la selección de personal es entrevista personal, el 70% el representante a veces ve la experiencia laboral que tiene un colaborador. La investigación concluye la empresa de muebles Happy House - Home Center no cuenta con una buena selección de personas, lo que puede llevar a un cambio casi constante de personas, y es desventajoso porque conduce a un mal desarrollo de los trabajadores dentro de la empresa, generando así un mal servicio al cliente y reducción de la productividad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Medina (2017) en su trabajo de tesis *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa lo&lo*, tiene como objetivo general: investigar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de cobranzas “LO&LO”. Metodológicamente se trató de una investigación 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; obtenido los siguientes resultados: el 22% de las personas encuestadas manifiestan que los procesos de reclutamiento o llamamiento de potenciales nuevos empleados en la empresa de cobranzas “LO&LO” son adecuados, el 66% asegura que existe inconformidad por la ubicación en su puesto de trabajo dentro de la empresa de cobranzas LO&LO, el 58% manifiesta que no son constantes las capacitaciones para los colaboradores de la empresa, el 72% de las 50 personas encuestadas en la empresa de cobranzas “LO&LO” pone en evidencia la escasez de procesos de evaluación que midan el desempeño de los colaboradores, el 86% manifiesta que no conoce la Misión y Visión de la empresa, 84% responde que no cumple con dichos tiempos, el 46% definen que si ven el desempeño de sus colaboradores, el 88% desconoce de estas normativas, el 82% responde a que no existe la posibilidad de un crecimiento profesional, , el 64% manifiesta lo contrario. Se concluye así que para elevar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal

adecuado que asegure la contratación e inserción de nuevo personal capacitado para el cumplimiento óptimo de sus responsabilidades y reemplazar la insatisfacción de los trabajadores por métodos de motivación.

Córdoba & Escorcía (2020) en su tesis *Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S*, tuvo como objetivo general: diseñar un modelo selección de personal que se aplique en los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S. La metodología que aplico fue de diseño descriptiva. Para obtener la información se utilizó una muestra de 30 personas del área operativa de la compañía a quienes se les realizó un cuestionario de 10 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta, el 97.1 % afirma que de género masculino, el 62.9 % no reconoce el modelo de competencias que se encuentra integrado en el proceso de selección, el 80% afirmaron que las personas se enteran de la vacante por un conocido, el 65.7% de los colaboradores, si está de acuerdo a que el puesto obtenido cumple con sus expectativas, el 60% se encuentra satisfecho con el proceso de selección, el 68.6% de los participantes lograron hablar de sus habilidades y experiencias, 54.3%, de los colaboradores definen que si cuentan con un perfil de empleado, el 85.7% afirman que si ven el desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo, el 62.9 % afirma haber recibido ésta información, el 23% de los encuestados no tienen ningún comentario con respecto al proceso de selección. Finalmente se concluye que es muy importante el proceso de selección, ya que éste es el que nos va a garantizar la obtención del personal humano competente que nos va a colaborar para que la empresa cumpla con los objetivos trazados. Para que un correcto proceso de selección de personal se ejecute de manera eficiente se debe lograr mitigar

todas esas falencias que se tienen, debido a que, si no se cumplen con todos los requisitos, motivación y aptitudes de las personas.

Torres (2017) en su trabajo de tesis *Elaboración de procesos de selección de personal basados en competencias, que ayudará para disminuir la rotación de personal*, donde el autor propuso como objetivo general: Implementar los procesos de selección de personal basados en competencias para escoger el personal idóneo que contribuya a disminuir la rotación de personal. La metodología es 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 60%, son de género masculino, el 100% si se siente muy satisfecho en su puesto de trabajo, el 90% si cuentan con una perfil de empleado, el 85% están de acuerdo con su puesto de trabajo en el que esperaba, 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, el 100% de los encuestados en puesto de trabajo si se encuentran actualmente las competencias tomadas en cuenta en el proceso de selección. 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. Aparte de incorporar los

procesos de selección de personal basados en competencias se pudo optimizar los recursos económicos y mejorar la calidad de trabajo del personal seleccionado.

### **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, rubro venta de ropa para varones, centro comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2016. 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% tienen superior universitaria, El 55 % si conoce el término de gestión de calidad. 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 65% considera que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral. El 70% considera que elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. En su 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, tiene como técnica la capacitación del personal, si conocen el término Gestión de calidad, aplican entrevista al personal y utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal.

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, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017. En la investigación se utilizó un 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, con los siguientes resultados: el 70% de los encuestados tienen superior universitaria, El 54.5% no tienen conocimiento acerca del término de Gestión de Calidad, el 63.6% no conocen ninguna de las técnicas modernas de Gestión de Calidad, 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 gestión de calidad en las Mypes.

Gallo (2019) en su trabajo de investigación *Selección del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso la choza del norte de Chompiras del distrito de Ayacucho, 2021*, tiene como objetivo general describir las principales características de Selección de Personal en la micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso La Choza Del Norte de Compras del distrito de Ayacucho, año 2021. La investigación es de tipo cuantitativo a nivel descriptivo no experimental. Para la determinación de la muestra, se identificó a los 24 trabajadores de la empresa debido a que la población es relativamente pequeña, a quienes se les aplicó un cuestionario, de lo cual se tuvo un resultado predominante que es: el 83% de los trabajadores tienen un promedio de edad de 18 a 30 años, el 54% son del sexo masculino, el 38% de tienen estudios técnicos y el 21% de los trabajadores encuestados de la empresa han sido evaluados antes de ingresar a la empresa. Situación que podría crear conflictos al no tomar importancia y desconocimiento de los beneficios que éste le puede traer. Como principal conclusión se obtuvo que al no darle importancia a las pruebas de conocimiento y no seguir con un proceso de selección adecuado, puede ocasionar contratar a un personal que no tenga las características necesarias para el puesto de trabajo. Finalmente se concluye que en la Cevichería Marisquería La Choza del Norte De Chompiras no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente.

### **Antecedentes locales**

Arias (2018) en su trabajo de tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*, tuvo como objetivo principal describir las principales características de

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

Zorrilla (2020) en su investigación de tesis *Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (Muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018*, tiene como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) en la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Para el recojo de información se identificó una población de 49 prendas de vestir, a quienes se le aplicó un cuestionario

de 22 enunciados por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados el 59,3% de los representantes tienen entre 18 y 30 años, el 55,9% son conducidos por varones y el 59,3% son administradores mientras el 98% en las micro y pequeñas cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 85,7% , el 76.3% indicaron que conocen el termino de gestión de calidad, el 81.4% de los representantes manifestaron que la gestión de calidad mejora en el rendimiento del negocio, el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 33.9% por volantes. Finalmente se concluye que en las empresas de mueblerías en la ciudad Huaraz los representantes no están realizando una buena selección del personal talvez es por desconocimiento o por desinterés.

Silva (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un 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 que es: el 43,75% tienen entre 41 a 50 años de edad, el 68,75% son de sexo femenino, el 56,25% confirman que tienen educación secundaria, el

62,50% reafirma que nunca la empresa recepciona el currículum vitae de los empleados, 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, el 62,50% manifiesta que nunca los beneficios otorgados a los trabajadores son de acuerdo a la ley, el 81,25% manifiesta que nunca cumplen con la asignación de la remuneración justa a sus 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**

### **Selección de personal**

Chiavenato (2017) afirma que la selección de personal es encontrar a la persona adecuada para el puesto de trabajo dentro de la organización para que la persona adecuada pueda ser seleccionada para el puesto. La contratación es importante porque permite que un candidato para el puesto se presente en un momento que le permite a un representante ver si la persona cumple con las expectativas y el desempeño laboral requeridos por la empresa.

Para el autor Cancinos (2017) la selección de personal en un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral de una empresa concreta o específica.

El reclutamiento se trata de elegir a las personas adecuadas para los lugares correctos. En otras palabras, buscar entre los candidatos reclutados al que mejor encaje con el puesto disponible con el fin de mantener o mejorar la eficiencia y desempeño de la fuerza laboral, así como la eficacia de la organización. Desde esta perspectiva, la selección intenta abordar dos problemas fundamentales. (Medrano,2015)

Amo (2019) expone que la selección de personal puede definirse como el proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los que más se acoplen al puesto,

para ocupar los cargos existentes en la empresa, la cual trata de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el reclutamiento del personal.

### **Importancia de selección de personal**

La importancia que tiene la selección de personal va permitir que las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe la organización, de modo que toda organización está dispuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad. ( Amo , 2019)

La calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, que convierta la inversión en rédito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos. En este marco referencial la Selección y Capacitación de personal adquieren gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos. ( Amo , 2019)

La selección del personal tiene en cuenta la calidad de los empleados disponibles de la empresa, que muchas veces es un factor determinante en el bienestar de la empresa, ayudando a convertir la inversión en un radio satisfactorio y permitiendo a la empresa alcanzar sus objetivos. (Chiavenato, 2017).

La selección es el proceso que consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización en particular. Como se podría esperar, el éxito del reclutamiento de una empresa ejerce un impacto importante en la calidad de la decisión de selección. (Chiavenato, 2017)

"Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está

compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad" (Chiavenato, 2017)

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

Chiavenato (2017) distingue como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento.

- *Modelo de colocación:* “Solo hay una persona, esa persona ocupará un puesto. En este modelo, es imposible rechazar al solicitante”.
- *Modelo de colocación:* Cuando no se contempla el aspecto rechazo, este modelo hay solo un candidato para un vacante que debe ser cubierta.
- *Modelo de selección:* cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante las características de cada candidato se comparan los requisitos que el cargo por proveer exija.
- *Modelo de clasificación:* es el enfoque más amplio y situacional, en este hay varios candidatos que pueden aspirar a cubrir varias vacantes

### **Bases para la selección de personal**

- **Descripción y análisis de puestos:** Es intrínseco (contenido del puesto) y extrínseco (requisitos exigidos al candidato y especificaciones y características específicas del puesto).
- **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** Comprende una observación sistemática y juiciosa, bajo la responsabilidad de su superior inmediato, de las habilidades y conductas que debe poseer la persona que ocupa el cargo de que se trate.

- **Requisición de personal:** Incluye la verificación de los datos llenados por el jefe inmediato en los requerimientos de personal, especificando los requisitos y características que debe tener el candidato para el puesto.
- **Análisis de puestos en el mercado:** Cuando se trata de un puesto nuevo para el cual la empresa no tiene una definición predeterminada, la alternativa es examinar puestos similares en empresas similares, su contenido, requisitos y características de quienes ocupan el puesto.
- **Hipótesis de trabajo:** “Es el caso de que no se pueda utilizar ninguna de las opciones anteriores, sólo queda la hipótesis de trabajo”.
- **Competencias individuales requeridas:** “Son las habilidades y competencias que la organización exige del candidato para ocupar determinada posición”.

### **Perspectivas de la selección de personal**

- Los futuros procesos de selección de empleados deben tener en cuenta el entorno que rodea a las organizaciones, incluidas las tendencias globales, su impacto en los tipos de organizaciones y su impacto en el proceso de selección.
- La selección de empleados en determinados países, particularmente empresas, se realiza en un período de tiempo, en el marco de la política de gestión de recursos humanos, por lo que este proceso debe incluirse en escenarios de la vida real, con políticas, leyes y reglamentos laborales vigentes.
- La selección de personal es muy importante en las organizaciones porque tarde o temprano todo especialista se enfrenta a una situación en la que debe conocer los elementos básicos de este proceso y tomar la decisión correcta.
- En el papel de guía, es una pregunta que ayuda a los candidatos en el proceso de selección a ponerse en una posición de elección y elección, comparando sus

fortalezas y debilidades con las oportunidades, amenazas y riesgos del trabajo que se les da.

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

- **Planeamiento del proceso de selección personal:** “Es una etapa sumamente importante, ya que determina el alcance, presupuesto, el equipo de trabajo, en general aquí se define el cómo se realizan el proceso”. (Atalaya,2018)
- **Reclutamiento:** La contratación puede ser interna cuando el proceso se realiza llamando únicamente a los empleados de la organización o externa cuando se convoca a candidatos de fuera de la empresa. (Atalaya,2018)
- **Evaluación:** Es fundamental que las herramientas aplicadas cumplan con las características esenciales del éxito profesional, o estas evaluaciones carecen de valor. (Atalaya,2018)
- **Selección:** “Menciona que la entrevista continúa siendo la técnica más importante de la selección personal, ya que permite la observación directa de reacciones, la solvencia o fragilidad de apreciaciones vertidas por el postulante”. (Atalaya,2018)
- **Decisión:** Comienza con un análisis de los informes de los candidatos que han tenido éxito en el proceso y continúa con la identificación de los candidatos finales para cada puesto o lista de personas calificadas donde una de las personas ingresadas podría ser un potencial empleado efectivo. (Atalaya,2018)
- **Inducción:** comprende la recepción del nuevo trabajador y familiarización con su puesto, ambiente, físico de trabajo, jefe y compañeros, así mismo, con la filosofía, los objetivos, políticas normas de la empresa. (Atalaya,2018)
- **Control y seguimiento del proceso:** para verificar que el procedimiento de selección de personal es correcto se debe correlacionar los resultados de los

predictores con un criterio externo, esto es, si el postulante elegido que obtuvo el puntaje más alto en la selección en pruebas aplicadas. (Atalaya,2018)

### **Antores de la selección de personal**

**Área que solicita:** Esencialmente, el dominio requiere que se ubique un nuevo empleado, y puede existir manualmente en función de los trabajos, o puede no existir porque es una nueva ubicación. (Atalaya,2018)

**Recursos humanos:** “Tiene la responsabilidad de llevar a cabo el proceso en el aspecto administrativo y técnico en el sentido de seleccionar al postulante más idóneo”. (Atalaya,2018)

**Postulantes:** Se basan en el principio de honestidad, siguen las reglas del juego establecidas por la empresa u organización para llevar a cabo el proceso de selección del candidato y selección de la persona más idónea. (Atalaya,2018)

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

Hay 4 factores muy importantes en la selección de personal que pueden ayudar a predecir si una persona estará a la altura de las expectativas esperadas.

- **Productividad:** No se trata de lo que hacen las personas (sus funciones), se trata de lo que han logrado, los resultados que han obtenido en sus trabajos anteriores.
- **Personalidad:** No todo el mundo es apto para todos los puestos, y esto hay que verlo porque una persona muy productiva estar en un puesto que no le corresponde puede ser fatal (y un desprecio enorme).
- **Motivación:** Si la justificación del candidato es el dinero, la selección tiene el potencial de arruinarse.

- **Conocimientos:** Este se divide en dos: aprendizaje formal y lo que el candidato sabe en base a su experiencia y logros.

### **Objetivos del proceso de selección**

El objetivo del proceso de selección era solo encontrar el candidato idóneo para el puesto vacante; pero hoy en día, el proceso de selección también busca el rendimiento y la formación del candidato, así como de acuerdo a sus capacidades y expectativas la posibilidad de promoción, la adaptación del candidato al puesto y a la empresa.

### **Elección de las técnicas de selección**

Rojas (2015) menciona que las técnicas de selección pueden clasificarse en cinco grupos.

- 1. Entrevista de selección:** La entrevista de selección debe ser dirigida con gran habilidad y tacto, para que realmente pueda producir los resultados esperados. Además, tiene innumerables aplicaciones: elección en el reclutamiento, selección, consejería y orientación, evaluación del desempeño, desvinculación.
- 2. Pruebas de conocimiento o de capacidad:** “Las pruebas de conocimientos o habilidades son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio”.
- 3. Pruebas psicométricas:** El término test designa un conjunto de pruebas que valoran el desarrollo mental, aptitudes, habilidades, conocimientos.
- 4. Pruebas de personalidad:** “Sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter (adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (innatos o genotípicos)”.

- 5. Técnicas de simulación:** Las técnicas de simulación pasan del estudio individual y aislado al estudio en grupo, y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social. Su punto de partida es el drama, que significa reconstruir en un escenario (contexto dramático) en el momento presente.

### **Etapas de la entrevista de selección**

Se utiliza en la selección no obstante que en este proceso existe demasiada subjetividad, los objetivos intangibles, atribuidos a la entrevista son importantes para el buen desempeño en el cargo, y la evaluación que una persona capacitada haga es mejor que ninguna. La entrevista puede perfeccionarse si se le aplican algunos cuidados especiales. Su desarrollo comprende cinco etapas.

- a) **Preparación de la entrevista:** “La entrevista no debe improvisarse ni apurarse. Con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación que permita determinar los siguientes aspectos”.
- b) **Ambiente:** La preparación del ambiente es un paso que requiere un cuidado especial en el proceso de mantenimiento para neutralizar cualquier ruido exterior o interferencia que pueda dañarlo. El entorno del que estamos hablando debe abordarse desde dos ángulos.
- c) **Desarrollo de la entrevista:** La entrevista en sí es la etapa básica del proceso, en la que se intercambia la información deseada entre dos partes: el entrevistador y el entrevistado.
- d) **Evaluación del candidato:** Una vez que el entrevistado sale de la habitación, el entrevistador debe comenzar la tarea de evaluar al entrevistado. Si aún no ha tomado notas, debe anotar los aspectos más importantes.

- e) **Cierre de la entrevista:** La entrevista debe iniciarse y fluir con libertad, sin timidez ni embarazo. Es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante.

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

La selección del personal es cuando un colaborador es indicado para un puesto de trabajo, para lograr que sea idóneo o indicado el responsable de la empresa tiene que tener en cuenta 5 procesos que son la revisión de currículum, prueba de actitud, examen de médico, verificación de referencias y el cierre de entrevista permitiendo que la empresa pueda cumplir sus objetivos o metas que se han trazado (Chiavenato, 2017).

1. **Revisión de currículum:** Viene que los gerentes y los representantes de elementos humanos han inspeccionado el curriculum en forma manual, un desarrollo que consume un largo tiempo (Chiavenato, 2017).
2. **Prueba de actitud:** La prueba de actitud cognitiva es una prueba para determinar la capacidad de razonamiento general, la memoria, el vocabulario, la fluidez oral y la capacidad numérica (Chiavenato, 2017).
3. **Examen médico:** Es el objetivo básico del examen médico es saber si el solicitante tiene la aptitud física para llevar a cabo el trabajo. Los gerentes tienen que ser causantes de las responsabilidades legales con los exámenes médico (Chiavenato, 2017).
4. **Verificación de referencias:** Las verificaciones de referencia son validaciones que ofrecen datos complementarios a la información presentada por el solicitante y que aceptan la verificación de su precisión (Chiavenato, 2017).

- 5. Cierre de entrevista:** El entrevistador debe hacer una señal clara que indique el final de la entrevista, y el entrevistado tiene que recibir algún tipo de información referente a lo que debe hacer en el futuro (Chiavenato, 2017).

Según Louffat (2018) la selección de personal y su nivel de importancia de fortalecer por las interacciones que tiene con el proceso administrativo (planeación, organización, dirección, control, reclutamiento, evaluación y desempeño).

**Selección de personal y planeación:** La interacción del proceso de selección de personal con la planeación se produce al tener que planificar estratégicamente, definiendo objetivos concretos, en cuanto a la cantidad y calidad del personal, tanto presente como futuro de la empresa. Para ello, resulta necesario realizar proyecciones, analizar las amenazas y oportunidades en el mercado laboral, así como las fortalezas y debilidades de los potenciales nuevos ingresantes y su empleabilidad. Del mismo modo, ejecutar el proceso de selección implica establecer directivas específicas en la aplicación de los predictores de selección (análisis de curriculum, pruebas diversas, entrevistas, verificación de referencias y/o pruebas médicas) definir los cronogramas, con las actividades y plazos a desarrollar, así como los prepuestos financieros (costos y/o gastos) necesario para realizarlo. (Louffat, 2018)

**Selección de personal y organización:** La interacción de la selección de personal con la organización se produce, pues toda unidad organizacional consta de cargos o puestos, los cuales son ocupados por trabajadores en diversas áreas y/o niveles jerárquicos. Para que una persona ocupe un cargo deberá ser sometido a una serie de predictores de evaluación (análisis curriculum, entrevista, pruebas diversas, verificación de referencias y/o pruebas médicas), para evaluar si sus competencias de

conocimientos, habilidades y actitudes son compatibles con dicho puesto y con la organización en general. (Louffat, 2018)

**Selección de personal y dirección:** La interconexión de la selección de personal con la dirección de personas es necesaria, pues el personal que participa en la aplicación de los diversos predictores debe tener las competencias y la sensibilidad necesaria para evaluar a candidatos diferentes, los cuales deben concordar con los perfiles de competencias que la empresa desea. (Louffat, 2018)

**Selección de personal y control:** la interconexión de proceso de selección de personal con el control se produce con la información de indicadores desinados a medir la cantidad de seleccionadas, la calidad de seleccionados, los plazos de selección, los costos y/o gastos de selección. (Louffat, 2018)

**Selección de personal y reclutamiento:** La interconexión directa que se produce entre reclutamiento y la selección de personal es fundamental porque se busca atraer candidatos que cuenten con el perfil de competencias necesarias, para ser evaluados y basándose en el orden de mérito obtenidos, luego de la aplicación de los predictores, puedan ser elegidos o seleccionados para ocupar la vacante ofertada por la empresa. (Louffat, 2018)

**Selección de personal y evaluación de desempeño:** La interconexión entre la selección de personal y la evaluación del desempeño puede relacionarse en dos contextos (a. en otorgarle méritos a los predictores de selección de personal aplicados a los trabajadores que actualmente trabajan para la empresa que buscan ser transferidos o ganar un ascenso (b. en la evaluación de seleccionados nuevos en un periodo de prueba previo a la formalización a través de un contrato de trabajo. (Louffat, 2018)

## **Gestión de calidad**

Camisón, Cruz, & González (2016) afirma que es asegurar que la totalidad de agentes que confirman la organización pueden conocer y entender de manera integral su labor dentro de ella, que hagan un buen trabajo desde el inicio, en un ambiente cordial y agradable, en que a diario se necesita de un desafío que comenzar y un objetivo al finalizar.

El modelo de la gestión de la calidad, establecido en la norma, representa los distintos requisitos del sistema de calidad, con el propósito de que una empresa demuestre su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio con la finalidad y las especificaciones establecidas por el cliente, en forma taxativa por medio de un contrato, o tácticamente cuando el comprador confía en las características del producto o servicio adquirido cumple con las expectativas de satisfacer sus necesidades, y para la evaluación por partes externa, especialmente durante el proceso de certificación. (González, 2016)

Cuatrecasas y González (2017) establecen que, para que exista la correcta gestión de calidad, se tiene que realizar la planificación, diseño y desarrollo de bienes basado en métodos, del mismo modo, desarrollar gestión de trabajadores en la organización; así como la correcta implantación de calidad. Todo lo mencionado, conducirá a las empresas a incrementar sus ventajas competitivas y a la satisfacción total de sus consumidores, cumpliendo con las expectativas y necesidades del mismo. Cuando se refiere a las expectativas del consumidor, no solo se puede afirmar a aquellas necesidades de forma explícita, sino también es importante mencionar a todas aquellas que potencialmente puedan satisfacerle al cliente.

Cortés (2017) define que toda organización tiene que poner en práctica la gestión de calidad, pues éste permite poner en recorrido un sistema que ayuda a las empresas a identificar y examinar las exigencias de los consumidores, a desarrollar determinados procesos que permiten ofrecer productos aceptables por el consumidor y a mantener bajo control dichos procesos, generando así clima de confianza tanto dentro de la empresa, como a sus consumidores, cumpliendo con las exigencias de forma permanente para mejorar la satisfacción de los clientes. Hoy en día, las expectativas y las necesidades de los consumidores son cambiantes, por tal motivo las compañías deben estar en constante mejora de sus productos y servicios.

### **Importancia de la gestión de calidad**

La administración de calidad por que la raza humana está de manera directa relacionada con la calidad desde tiempos antiguos, donde el hombre primitivo, al crear sus propias utilidades, así como armas, llevar a cabo comestibles, y hacer sus propias indumentarias observaban los datos de su producto para mejorarlo, a esto le llamamos calidad. A lo largo de la edad media aparecieron mercados con prestigios de calidad en sus productos, con la llegada de la era industrial se brindaron varios cambios en la calidad, las maquinas remplazaron a los talleres manufactureros y por lo tanto la construcción incremento progresando entre sus partes la calidad del producto. (Arenal ,2015)

La calidad no debe ser entendida simplemente como el garantizar la obtención de cero efectos sino como las necesidades de garantizar la satisfacción de las necesidades a través de la continua mejora con el fin de brindarle más al menor costo posible por tal motivo que es importante porque va permitir a la empresa a reducir sus

costos, incrementar la productividad, maximizar la competitividad mejorar la generación valor útil para la empresa y el cliente (Carro y González, 2015).

### **Etapas de la gestión de calidad en las empresas**

- **Inspección:** La inspección se cuida la calidad de los productos.
- **Control estadístico del proceso:** La atención que se da a la calidad exige observación del proceso para poder controlar y mejorar.
- **Seguramiento de la calidad o gestión de calidad:** Distingue la necesidad de cuidar al producto en todo el ciclo de vida del producto.
- **Calidad total:** La calidad impregnada en toda la empresa, ha de ser la estrategia a aplicar para el éxito en el mercado frente a los competidores.
- **Integración:** Se integra con otros sistemas (sistemas de calidad de la seguridad y salud en trabajo).

### **Objetivos de la gestión de calidad**

- Abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa.
- Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas.
- Poner énfasis en la prevención, con el obtuvo de hacer las cosas bien a la primera en el plazo previsto.
- Buscar la participación y el compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.

## **ISO 9001 dentro de las micro y pequeñas empresas la importancia:**

Según la norma ISO 9001 (2015) afirma cuando hablamos de gestión de la calidad, se refiere a todo lo relacionado con la infraestructura, los procedimientos, los procesos y los recursos para ayudar a cada empresa a llevar el control, de la misma manera que les ayudará a ser más eficientes al ser más eficientes en el servicio a sus clientes y al producto ofrecido es de la más alta excelencia.

## **Características y requisitos de la calidad**

Según Camisón, Cruz y González (2016) cuando se diseñan y desarrollan productos o servicios, se les asigna una serie de funciones o características que los hacen útiles para satisfacer las necesidades de los clientes. Estas características son de carácter técnico en general cuando se trata de un producto en particular y de carácter humano cuando se trata de un servicio. Aunque la provisión de un producto hoy no puede entenderse como la ausencia de valor agregado por el servicio.

## **Ciclo de Deming**

El ciclo de Deming es la optimización para alguna organización para la preferible competitividad así en los bienes y prestaciones, progresando siempre la calidad, reduciendo los costos, mejorando la eficiencia, aumento la participación del mercado e incremento la rentabilidad de la compañía. (Sánchez,2017)

Planeación: Consiste en definir los objetivos, establecer las estrategias, los tiempos, costos, recursos necesarios y responsables (Sánchez, 2017).

Controlar: Consiste en llevar a cabo el plan tal como fue definido, es realizar todas las acciones necesarias para alcanzar el objetivo propuesto (Sánchez, 2017).

Verificar: Consiste en reunir datos y evaluar el resultado, de acuerdo con los parámetros propuestos como satisfactores (Sánchez, 2017).

Actuar: Si el resultado no fue satisfactorio se debe prever la etapa de los planes, si el resultado fue satisfactorio se debe tomar medidas de tal manera que se establezca la estandarización del proceso para mantener la calidad lograda. (Sánchez, 2017)

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

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades, actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzar por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la calidad de propósito y la orientación de la organización, estos deben crear un mantenimiento ambiente interno en cual el personal pueda involucrarse de los objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:** El personal constituye la esencia de una organización, su compromiso total posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.
- **Relaciones beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **Micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas desempeñan un rol importante en la economía de un país, siendo estas las que generan y fomentan más trabajos a comparación de empresas públicas y privadas, son un importante agente que mueve hacia adelante el desarrollo social y económico, creando oportunidades de empleos y mejorando la calidad de vida. En la actualidad hay muchas variables que hacen más dificultoso la obtención de un trabajo formal y decente, son problemas serios que refieren soluciones inmediatas, el marco institucional sabemos que rol interpreta el Estado de asunto de promover las MYPE. (Castillo, 2016)

Según Congreso de la Republica del Perú (2016) afirma que delega en el poder ejecutivo la facultad en materia de reactivación económica y financiera de formalización, el congreso de la república a delgado 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.

La Ley N° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (MYPE) menciona en el Artículo 2 que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma empresarial, que está contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o la prestación de servicios.

Según el ministro de la producción (2016) las micro y pequeñas empresas son caracterizadas según el TUO, en primer lugar, por las ventas que efectúan: se define microempresas aquellas con ventas anuales inferiores a 150 UIT y las pequeñas empresas poseen ventas anuales entre los 150 UIT a 1700 UIT. Por otra parte, de a caracterización es de acuerdo con el número de trabajadores que emplean las micro y pequeñas empresas para el desarrollo las labores empresariales, son microempresas aquellas que se emplean menos de 100 trabajadores.

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

- **Microempresas:** Número total de trabajadores ente 1 a 10 trabajadores anuales de ventas no mayor de 150 unidades impositivas tributarias.
- **Pequeña empresa:** De 1 hasta 100 trabajadores hasta monto máximo 1700 unidades impositivas tributarias.
- **Media empresa:** No hay límite de trabajadores, ventas cada un año superior a 1700 hasta 2300 entidades impositivas tributarias.

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

Según el Ministerio de Trabajo (2016) 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).

La MYPE se evidencia desde distintos ángulos.

En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo, es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajo recursos.

En el segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos pueden generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

### **Tipos de microempresa**

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

- Microempresa de subsistencia: Este tipo de microempresa solo abastece los consumos inmediatos necesarios para su funcionamiento. Poseen baja 35 productividad. Contribuye al subempleo y la evasión tributaria, problemas sociales difundidos por su metodología en Latinoamérica.
- Microempresa de acumulación simple: Es el inicio de la mayoría de microempresas. La generación de rentabilidad limita las inversiones hasta lograr su estabilidad, cubriendo solamente los costos de funcionamiento.
- Microempresa de acumulación ampliada: Las inversiones se sustentan en innovación tecnológica y trabajadores especializados que incrementen la eficiencia

y eficacia de la empresa. La productividad es elevada, lo cual, posibilita el punto expuesto anteriormente.

### **Instrumentos de promoción de las MIPYME**

La promoción de las MIPYME ha sido una tarea ardua para el estado, por cuanto ha tratado de fomentar la competitividad e incrementar su formalidad. Para ello se ha dictado normas de promoción de MIPYME que otorgan beneficios a los microempresarios y pequeños empresarios, beneficiados que a todas luces no ha llegado a los 1,873 .318 empresarios informales. (Tello, 2016)

Los instrumentos de promoción, el Estado Peruano Fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la confirmación de mercados de servicios financieros y no financieros de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potencialidades de las MYPE. (Tello, 2016)

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las MYPE y de los nuevos emprendimientos son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a la formación y estadísticas referidas a las MYPE.
- Los mecanismos que facilitan y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica.

## **Rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021**

La empresa mueblería Happy House - Home Center es una empresa que dedica en comercializar y ventas de muebles buscan ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes que satisfagan sus necesidades, por ello se ha analizado innovar una nueva línea de servicio que ayudara a mantener e incrementar la rentabilidad de este sector del mueble (Barreto,2021).

La propuesta que ofrece se basa en la necesidad de la gente en la optimización de espacio en su casa habitación o departamento, esto desemboca en que esta necesidad no es resulta por el mobiliario actual ya que existe una oferta presente tres atributos, las cuales son el estilo y diseño, multifuncionalidad y exclusividad.

La empresa se basa en cuatro pilares fundamentales, los cuales le permiten no solo crear una ventaja competitiva en el mercado, sino que fidelizar y cautivar potenciales compradores, además de acercarla a la comunidad en la que está inmersa, permitiéndole conocer de mejor forma sus potenciales clientes, y poder integrales soluciones sustentables al problema de espacio en sus habitaciones y hogares. Estos cuatros pilares son I+D, diseño y producción, BI marketing y comunicaciones.

La empresa mueblería Happy House – Home Center toma en cuenta los siguientes conceptos, necesidades, gustos, funcionalidad, y principalmente decoración, enfocándose en ofrecer muebles de diseño para departamentos de 80 a 100 m2, que sean funcionales, optimicen y que un precio asequible.

## **Marco conceptual**

**Selección:** La selección se define como el proceso de elegir a los candidatos adecuados para los puestos vacantes. El reclutamiento se considera un proceso positivo con su enfoque de atraer a tantos candidatos como sea posible para los puestos vacantes. La selección de personal se denomina un proceso negativo. (Amo,2019)

**Personal:** Se define como la media de personas, remuneradas y no remuneradas, que han contribuido mediante la aportación de su trabajo, a la producción de bienes y servicios en el establecimiento en el periodo de referencia, en tareas relacionadas directamente con la actividad de alojamiento hotelero. (Amo,2019)

**Gestión:** Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Castillo y Osorio, 2018)

**Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo, esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general. (Castillo y Osorio, 2018)

**Mype:** Estas siglas significan micro y pequeña empresa las cuales son empresas de rango pequeño que pueden ser dirigidas por una persona natural o jurídica, son consideradas como una unidad económica. (Mares, 2015)

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación titulada “Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021” no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

Según Fernández y Baptista (2014) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis. Dado que se trata solo de mencionar las características de selección de personal.

Según el autor Gonzalo (2017) los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales, así mismo los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de las variables, sin considerar hipótesis causales o de otra naturaleza.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

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

Hernández (2018) refiere que el diseño de tipo no experimental, las variables no se manipulan intencionalmente, sino que solo se observa y se analiza el fenómeno tal y como es en su contexto natural.

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable selección de personal, es decir solo se observó los fenómenos tal y como se dan con el contexto, conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificación.

Monroy & Nava (2018) indica que el diseño transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, el estudio solo recolectara y analizara datos en un periodo de tiempo específico.

Fue trasversal, porque el trabajo de investigación “Sección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021” se desarrolló en un espacio de tiempo, teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2021.

Arias (2021) indica que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se

ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere.

Fue descriptivo, porque solo se describió las principales características selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021, no hubo manipulación de variable, se observó y describió tal y como se presenta en la realidad.

Villavicencio et al. (2017) menciona que el plan de mejora se trata de uno o más conjuntos de planes, organizados e integrados de manera sistemática para obtener cambios, y mejoras de procedimientos en las organizaciones. Se analiza el trabajo de investigación para mostrar las áreas que necesitan ser mejoradas, definiendo los problemas a solucionar, y en función a ello se estructura planes para poder tomar las acciones adecuadas, y esos planes vienen formados por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar de manera constante, este proceso de plan de mejora debe ser alcanzado en un periodo determinado.

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

#### **4.2. Población y muestra**

Hernández (2018) menciona que la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, cuando se debe llevar a

cabo la investigación debe de tenerse en cuenta las características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio

**Población:** La población para este estudio estuvo conformada por 10 colaboradores de la empresa mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

Hernández (2018) menciona que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, los procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante, entonces podemos decir que la muestra es una parte representativa de la población.

**Muestra:** Se utilizó una muestra de 10 colaboradores del rubro mueblería Happy House - Home Center en la ciudad Huaraz, 2021.

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Trabajadores de la empresa Happy House - Home Center	Los trabajadores son las personas que se encargan de vender muebles y atender a los clientes, así para satisfacer sus necesidades de los clientes.	Los trabajadores de la micro y pequeña empresa tienen una serie de características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña en el cargo que van influir directa o indirectamente en la toma de decisiones.	Edad	- 18 – 30 años - 31 – 50 años - 51 a más años	Ordinal
			Genero	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior universitaria	Ordinal
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador - Trabajador	Nominal
			Tiempo que desempeña el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Selección de personal	La selección del personal es cuando un colaborador es indicado para un puesto de trabajo, para lograr que sea idóneo o indicado el responsable de la empresa tiene que tener en cuenta 3 procesos que son la preparación de la entrevista, cierre de entrevista y la evaluación del candidato permitiendo que la empresa pueda cumplir sus objetivos o metas que se han trazado. (Chiavenato, 2018)	La selección del personal va a permitir a las empresas tener mejores colaboradores ya que serán eficientes y eficaces dentro de su puesto de trabajo, así mismo les permitirá a cumplir objetivos y metas trazadas dada	Medios para reclutar a su personal	- Avisos - Información Verbal - Medio digital - Otros - Ninguno	Nominal
			Cuenta con un perfil de sus empleados	- Si - No - A veces	Nominal
			Encargado de la selección del personal	- Dueño - Administrador	Nominal
			Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	- Experiencia laboral - Estudios superiores - Parentesco - Por recomendaciones	Nominal
			Tipo de pruebas que aplica en la selección del personal	- Entrevista personal - Pruebas de conocimiento - Pruebas psicológicas - Todas - Ninguna	Nominal
			La empresa ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo	- Si - No - A veces	Nominal

			Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	Nominal
			El representante ve la experiencia laboral que tiene un colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal
			La empresa siempre pide el currículum vitae para puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal
			El representante tuvo bien estructurado sus preguntas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal
			La empresa toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal

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

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta donde fue aplicada a los colaboradores de la micro y pequeñas empresas de mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021. Asimismo, por este medio de la encuesta se obtuvo los datos que permitió realizar cuadros estadísticos.

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

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis y el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva, el cual se realizó a través del programa Excel para procesamiento de datos para la posterior presentación en tablas, figuras y análisis estadísticos, también se utilizó Microsoft Word para elaborar la redacción del trabajo de investigación, las tablas y realizar el análisis de los resultados, se utilizó el PDF para presentar el trabajo de investigación final, se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio y por último el PPT para la presentación de la ponencia.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título de tesis	Enunciado	Objetivos	Variable	Metodología			
				Población y Muestra	Métodos y Diseño de Investigación	Técnicas e Instrumentos	Plan de análisis
Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021	¿Cuáles son las principales características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar las características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Identificar las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>Elaborar un plan de mejora en base de resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021</p>	Selección de personal	<p><b>Población</b></p> <p>Se utilizo una población de 10 colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se utilizo una muestra de 10 colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.</p>	<p>La investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo -de propuesta.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Fue Transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.</p> <p>Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable selección de personal.</p> <p>Fue de propuesta porque se elaboró un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Se utilizo la técnica de la encuesta, la cual estuvo direccionada a los trabajadores.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Se utilizo el instrumento cuestionario, elaborado con 16 preguntas: las 5 direccionadas a los datos generales y las 11 ultimas sobre las características de selección de personal en la micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.</p>	<p>Se utilizo los programas informáticos para el desarrollo de trabajo de investigación:</p> <p>Microsoft Word</p> <p>Microsoft Excel</p> <p>Microsoft Power Point</p> <p>PDF</p> <p>Turnitin</p> <p>Mendeley</p>

#### 4.7. Principios éticos

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

**Protección a las personas:** En esta investigación se llevó a cabo el protocolo de Consentimiento informado, asimismo fue firmado por todos los colaboradores de la empresa mueblería Happy House - Home Center que formaron parte de la muestra en estudio. Los colaborares que no quisieron o tuvieron algunos inconvenientes para firmar el presente documento, se adaptaron distintos métodos en las que se demuestre el consentimiento para ser integrante de esta investigación.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Para ayudar a la conservación del medio ambiente y evitar la tala excesiva de los árboles se utilizó el papel reciclado para poder imprimir los cuestionarios que se utilizaron en el proceso de recolección de información que fue indispensable para el desarrollo de la investigación, asimismo, hizo un responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de los equipos electrónicos que se utilizaron para la investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado:** La información solicitada a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro muebles

fue de uso académico se respetó si el colaborador autorizo o no la publicación de sus datos, previamente al encuestarlo se les comunico el fin de dicho acto y se presentó un consentimiento informado.

**Beneficencia y no maleficencia:** Esta investigación busco a los beneficios para el responsable de la empresa mueblería Happy House - Home Center en estudio y para la sociedad, donde se buscó no perjudicar a ninguna de las mypes en estudio ni a lo sociedad en particular. El investigador busco obtener los mejores resultados para que sean de beneficio de todos los participantes de la empresa como el estudiante investigador. En todo momento se protegerá los derechos de los participantes.

**Justicia:** En la investigación se tomó como acciones para asegurar que el cuestionario aplicado, no den paso a prácticas injustas, reconociéndose en todo momento la equidad y la justicia para todas las personas que participan en la investigación por eso al culminar la investigación, las conclusiones estarán a libre disposición de cualquiera que lo solicite sin restricción alguna, si los participantes necesitan la información para su aplicación o para la ampliación de la investigación se les enviara por los medios que indiquen ya sea por su correo electrónico.

**Integridad científica:** En la presente investigación no hubo conflicto de intereses de naturaleza económica, académica, familiar o empresarial, se ha respetado la información obtenida de cada participante, mostrando en las diferentes partes de la investigación. Finalmente, se pidió permiso a los colaboradores de mypes para tomar fotografías.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021*

Datos generales	N	%
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	6	60.00
31 – 50 años	3	30.00
51 a más años	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	6	60.00
Femenino	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	10.00
Primaria	1	10.00
Secundaria	2	20.00
Superior no universitaria	1	10.00
Superior universitaria	5	50.00
Total	10	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	1	10.00
Administrador	0	0.00
Trabajador	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	6	60.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	1	10.00
Total	10	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

Tabla 2

*Características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021*

Selección de personal en las micro y pequeñas empresas	N	%
<b>Medios para reclutar a su personal</b>		
Avisos	6	60.00
Información Verbal	2	20.00
Medio digital	1	10.00
Otros	1	10.00
Ninguno	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Cuenta con un perfil de sus empleados</b>		
Si	5	50.00
No	3	30.00
A veces	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Encargado de la selección del personal</b>		
Dueño	6	60.00
Administrador	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal</b>		
Experiencia laboral	4	40.00
Estudios superiores	2	20.00
Parentesco	2	20.00
Por recomendaciones	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Tipo de pruebas que aplica en la selección del personal</b>		
Entrevista personal	5	50.00
Pruebas de conocimiento	2	20.00
Pruebas psicológicas	1	10.00
Todas	2	20.00
Ninguna	0	0.00
Total	10	100.00
<b>La empresa ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo</b>		
Si	3	30.00
No	1	10.00
A veces	6	60.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 2

*Características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.*

		Concluye
Selección de personal en las micro y pequeñas empresas	N	%
Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado		
Si	3	30.00
No	2	20.00
A veces	5	50.00
Total	10	100.00
El representante ve la experiencia laboral que tiene un colaborador		
Siempre	2	20.00
A veces	7	70.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
La empresa siempre pide el currículum vitae para puesto de trabajo		
Siempre	2	20.00
A veces	6	60.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
El representante tuvo bien estructurado sus preguntas		
Siempre	2	20.00
A veces	6	60.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
La empresa toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores		
Siempre	2	20.00
A veces	5	50.00
Nunca	3	30.00
Total	10	100.00

**Nota.** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

Tabla 3

*Propuesta de mejora de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
A veces realiza la preselección.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes.	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Representante
Bajo nivel de pruebas psicológicas.	A falta de un especialista.	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad.	Representante
A veces realizan pruebas de conocimiento.	Las preguntas no están estructuradas.	Aplicar instrumentos de evaluación (examen).	Representante
Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo.	Falta de planificación.	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Representante
A veces contratan según el perfil de puesto	Realizan inadecuado proceso de selección de personal	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	Representante
La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de representante para evaluar a sus colaboradores.	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Representante
Siempre se da conocer las actividades al colaborador.	Las actividades que debe realizar el trabajador siempre son informadas solamente por el representante.	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa.	Representante

**Fuente.** *Elaborado por el autor.*

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla. 1 características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas**

Edad: el 60% de los trabajadores tienen de 18 – 31 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden en gran mayoría con los resultados encontrados por Arias (2018) en cual manifiesta el 43,75% tienen de 18 a 30 años, de igual manera coincide con los resultados encontrados por Zorrilla (2020) en cual manifiesta que el 59,3% tienen entre 18 y 30 años. Pero contrasta con la investigación de Gonzales (2018) quien afirma que el 66,7% tienen edades entre 31-50 años. Estos resultados demuestran que en la actualidad los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center tienen la edad de 18 – 30 años, así para que cubran sus necesidades y gastos personales y desempeñarse en la empresa en su puesto de trabajo para que no le despidan, ya que la empresa no está teniendo un buen ingreso en su venta y que los trabajadores estén pendientes a las necesidades de los clientes.

Género: el 60% de los trabajadores son de género masculino (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Zorrilla (2020) que manifiesta que un 55,9% son conducidos por varones, también coincide con la investigación realizada por Torres (2017) el cual manifiesta que el 60%, son de género masculino, por consiguiente, de igual manera también coincide con la tesis de Córdoba & Escorcía (2020) quienes manifiestan que el 97.1 % afirma que son de género masculino. Pero contrasta con lo encontrado en el trabajo de investigación de Gonzales (2018) quien afirma que el 83,3% son género femenino. Estos resultados demuestran

que la mayoría de los trabajadores en la micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center los colaboradores son de género masculino, dando de entender que no importa el género para contratar a los colaboradores para la empresa, si no las ganas de superarse día a día mejorando así su calidad de vida, el género queda de lado al momento de querer emprender con una idea de negocio, ya que es la que nos llevara al éxito sin importar el género de los trabajadores.

Grado de instrucción: el 50% de los trabajadores tienen superior universitaria (Tabla 1), estos resultados coinciden con la investigación desarrollado por Atoche (2019) que manifiesta que el 60% tienen superior universitaria, coincide también con el estudio de Pejerrey (2019) quien afirma que el 70% de los encuestados tienen superior universitaria. Pero contrasta con lo encontrado por Gonzales (2018) en cual manifiesta que el 50,0% tienen grado instrucción no universitario. Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores en la micro y pequeñas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center, la mitad de los encuestados a los trabajadores cuentan con estudios superior universitaria, y la otra parte no cuentan con estudios superior. Lo que puede hacer con sus propios medios y ganas de prosperar en la vida sin necesidad de adquirir estudios superiores, ya que hay empresas que han iniciado empíricamente.

Cargo que desempeña: el 50% de los encuestados a los trabajadores manifiestan el cargo que desempeña es el dueño mismo (Tabla 1), este resultado coincide con lo encontrado por Gonzales (2018) el cual manifiesta que el 50,00% de los encuestados es el mismo dueño que desempeña el cargo, asimismo coincide con la tesis encontrado

por Medina (2017) quien afirma que el 58% manifiesta el cargo que desempeña son dueños en sus negocios. Pero contrasta con el estudio de Zorrilla (2020) que afirma que el 59,3% son administradores en su empresa. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center manifestaron el cargo que desempeña es el mismo dueño de su negocio porque planifica, organiza, y dirige eficazmente todo lo relacionado con su campo, es decir, vender muebles en centros comerciales, dirigir su negocio con su mente creativa o la innovación que puede hacer frente a cualquier déficit económico.

Tiempo que desempeña en el cargo: 60% de los trabajadores tienen de 0 a 3 años (Tabla 1), estos resultados coinciden en su totalidad con los resultados encontrados por Silva (2017) que manifiesta que el 70% de los encuestados tienen de 0 a 3 años en la empresa, asimismo coincide con la investigación realizada de Zorrilla (2020) quien afirma que el 98% tienen de 0 a 3 años en el negocio. Pero contrasta con los estudios de Córdoba & Escorcía (2020) quienes manifiestan que el 82% de los encuestados tienen en la empresa de 7 a más años. Estos resultados demuestran que tienen poco tiempo en el cargo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center y que por ser así están adecuándose al mercado apto para aprender con el tiempo como vaya yendo la organización, lo cual se puede demostrar que los trabajadores han demostrado alcanzar buenos resultados durante su gestión por la experiencia y conocimiento.

**Tabla. 2 características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas**

Medios para reclutar a su personal: el 60% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que utilizan mayormente los avisos para reclutar al personal (Tabla 2), este resultado coincide con lo encontrado por Pejerrey (2019) en cual manifiesta que el 72.7% utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, asimismo coincide con la investigación desarrollada por Arias (2018) que el 87.5% de los encuestado afirman que la empresa utiliza los avisos para reclutar al personal. Pero contrasta con la investigación de Atoche (2019) quien afirma que el 55% utilizan el medio de información verbal para reclutar a su personal. Según estos resultados se demuestra que mayormente la micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center coloca avisos en distintos lugares y sobre todo en el centro de distrito de Huaraz para así reclutar una cierta cantidad adecuada de personas que buscan el puesto, esto ayudara a seleccionar la mejor alternativa para generar ganancia una vez ya integrada al establecimiento en la empresa.

Cuenta con un perfil de sus empleados: el 50% de los trabadores en las micro y pequeñas empresas si cuentan con un perfil de empleado (Tabla 2), estos resultados coinciden por la investigación de Atoche (2019) quien manifiesta que el 60% de los encuestados si cuentan con un perfil de empleados, de igual manera coincide en lo encontrado por Pejerrey (2019) el cual manifiesta que el 63.6% que cuentan con un perfil de empleados en los medios que sirven para reclutar al personal. Esto nos da a entender que actualmente los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center prefieren tener un perfil del

empleado ya que puede aprender un poco más sobre la persona seleccionada. Con un perfil de empleado, asignamos responsabilidad al empleado y esperamos que se desempeñe bien.

Encargado de la selección del personal: el 60% de los trabajadores encuestados asegura que el encargado de la selección de personal es el dueño en el negocio (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis realizado por Atoche (2019) el cual manifiesta que el 100% aseguran que el encargado son mismo dueño de la empresa, de igual manera coincide con el estudio encontrado por Torres (2017) quien afirma que el 80% encuestados afirman que son mismo dueño en la empresa. Pero contrasta con los resultados encontrados por Pejerrey (2019) que afirma que el 63.6% manifiestan que el encargado de seleccionar al personal en el administrador. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center es el mismo dueño y es el encargado de seleccionar el personal para que conozca a las personas que dirigirán su negocio, lo que permite una sólida confianza entre el propietario y el empleado desde el principio, ya que conocer a todos los que le rodean es un factor clave en el crecimiento del negocio.

Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal: el 40% de los trabajadores encuestados consideran que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral (Tabla 2), estos resultados coinciden con la investigación de Zorrilla (2020) el cual afirma que el 59,3% de los encuestados para seleccionar a un colaborador es la experiencia laboral, por consiguiente también coincide con los resultados encontrados por Atoche (2019) quien afirma que el 90% de los encuestados

manifiestan para seleccionar al personal es la experiencia y responsabilidad. Pero contrasta con la investigación encontrado por Silva (2017) el cual manifiesta que el 70% afirman para seleccionar al personal es prueba de conocimiento. Esto indica que la mayoría de encuestados en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center al seleccionar la contratación, tenga en cuenta la experiencia laboral, ya que un empleado experimentado es menos propenso al fracaso, y no solo eso, sino que también es más fácil para el empleado saber qué hacer, ya que ha trabajado mucho antes y se está involucrando ahora. sabe. Además, es de vital importancia, ya que refleja su preparación académica en un mejor desempeño laboral medido por los años que una persona dedico a una actividad específica.

Tipo de pruebas que aplica en la selección del personal: el 50% de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas aplica entrevista personal, estos resultados concuerdan con la investigación de Atoche (2019) que afirma que el 50% de los encuestados aplica la entrevista personal, de igual manera coincide con la investigación encontrado por Gonzales (2018) quien afirma 58.3% de los encuestados manifiestan que aplican la entrevista personal, también coincide con el estudio de Pejerrey (2019) donde 72.7% aplican la entrevista personal. Esto demuestra que la mayoría en la empresa del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center, aplica la entrevista personal para la selección de tu personal, a la hora de poder seleccionarla para permitirte conocer un poco más y saber qué cualidades que tiene el colaborador, y debe tener el representante de la empresa que conozca las nuevos instrumentos con propiedades psicométricas, es el caso de los test de habilidad cognitivas, las medidas de personalidad, las simulaciones y las pruebas profesionales.

La empresa ve el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo: el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan que la empresa a veces ve el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo (Tabla 2), estos resultados concuerdan con lo encontrado de Silva (2017) quien afirma que el 80% de los encuestados ve a veces el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo, asimismo coincide con la investigación de Arias (2018) el manifiesta que el 60% afirman que la empresa ve a veces el desempeño de sus colaboradores. Pero contrasta con el estudio de Medina (2017) quien afirma que el 75.5% la empresa no ve el desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo. Esto resultados demuestran que en la actualidad en la empresa del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center si ven el desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo ya que estos puntos son de suma importancia. En este estudio se puede observar que el desempeño de los empleados es una expectativa para los representantes, ya que de esta manera son recibidos más en el mercado.

Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado: el 50% de los colaboradores de las micro y pequeñas consideran que elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser más eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis encontrado por Zorrilla (2020) que manifiesta que el 80% de los encuestados si permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado, de igual manera coincide con la investigación desarrollado de Córdoba & Escorcía (2020) que manifiestan que el 75% si le permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado. Esto nos da a entender que los colaboradores de la empresa del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center están a la altura de las expectativas diarias porque pueden ver varios

puntos importantes para el crecimiento del negocio y uno de ellos es contar con el personal idóneo que pueda satisfacer todo lo necesario para que la empresa sea más eficiente y logre un posicionamiento en el mercado, trabajando juntos para la empresa y sus objetivos, el cliente tendrá el mejor servicio y alcanzará el éxito en el mercado.

El representante ve la experiencia laboral que tiene un colaborador: el 70% de los colaboradores manifiestan que a veces ve la experiencia laboral que tiene un trabajador (Tabla 2), estos resultados coinciden por lo encontrado en Córdoba & Escorcía (2020) que manifiestan que el 60% de los encuestados ve a veces la experiencia laboral que tiene su trabajador, asimismo también coincide con la investigación desarrollado por Torres (2017) quien afirma que el 50% ve a veces la experiencia laboral de los trabajadores, de igual manera coincide con lo encontrado por Medina (2017) que afirma que el 48.8% a veces ven la experiencia laboral que tiene su trabajador. Estos resultados solo indican que en gran mayoría la empresa del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center no se arriesgan a equivocarse al seleccionar a su personal, es por esto que toman en cuenta la experiencia laboral que tienen los postulantes al cargo.

La empresa siempre pide el curriculum vitae para un puesto de trabajo: el 60% de los colaboradores manifiestan que a veces pide el curriculum la empresa (Tabla 2), estos resultados coinciden por la investigación de Zorrilla (2020) quien manifiesta que el 63.5% a veces piden el curriculum vitae en la empresa, asimismo coincide con el estudio encontrado por Medina (2017) que afirma que el 78% de los encuestados manifiestan que a veces piden el curriculum vitae en el negocio. Pero contrasta en lo encontrado por Torres (2017) el cual manifiesta que no piden el curriculum vitae en la

empresa. Esto demuestra que la empresa del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center a veces pide el curriculum vitae para un puesto de trabajo a los trabajadores. El representante de la empresa no toma en cuenta la información de los postulantes, ya que es importante tomar en cuenta la información de los colaboradores, como experiencia laboral, cursos capacitados, etc., y es importante la contratación de los trabajadores ya que depende de ellos la empresa para que salga adelante y que sus ventas sean mejor de los competidores.

El representante tuvo bien estructurado sus preguntas: el 60% de los colaboradores encuestados el representante a veces tuvo bien estructurado sus preguntas (Tabla 2), estos resultados coinciden con lo encontrado por Medina (2017) el cual afirma que 68% de los encuestados manifiestan que a veces tuvo bien estructurado sus preguntas para un puesto de trabajo, del mismo modo coincide parcialmente con el estudio de Atoche (2019) que afirma que el 90% de los encuestados manifiestan que a veces tuvo bien estructurado sus preguntas en la empresa. Esto demuestra que en la actualidad en la micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center el representante a veces tuvo bien estructurado sus preguntas a los colaboradores para un puesto de trabajo, el representante de la empresa debe buscar estrategias para seleccionar al personal, así para que cada trabajador no tenga problemas en su puesto de trabajo y que al atención al cliente sea la satisfacción de sus clientes para que incremente sus ventas y que sea más competitivo en el mercado.

### **5.3. PLAN DE MEJORA**

#### **1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** Mueblería Happy House - Home Center

**Dirección:** En la ciudad de Huaraz

**Nombre del representante:** Dueño de la empresa

#### **2. Visión**

Ser la empresa líder del mercado de mueble a nivel nacional y nivel local. Ayudando a los Huaracinos que están dentro y fuera del distrito a mejorar su vida, haciendo que sus hogares sean maravillosos. Ofreciéndoles las mayores facilidades de compra y asesoría para sus hogares en Huaraz.

#### **3. Misión**

Ofrecer a los clientes, productos y servicios en muebles de calidad y gran variedad, precios competitivos, asesoría, entrega puntual y servicios postventa, apoyados en una excelente plataforma humana y tecnológica, garantizando la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

#### **4. Objetivo general**

Proponer estrategias para el proceso de selección de personal adecuadamente a la realidad de la organización, para reducir el tiempo en la que se emplea en la ejecución del proceso actualmente en la empresa denominada Mueblería Happy House - Home Center.

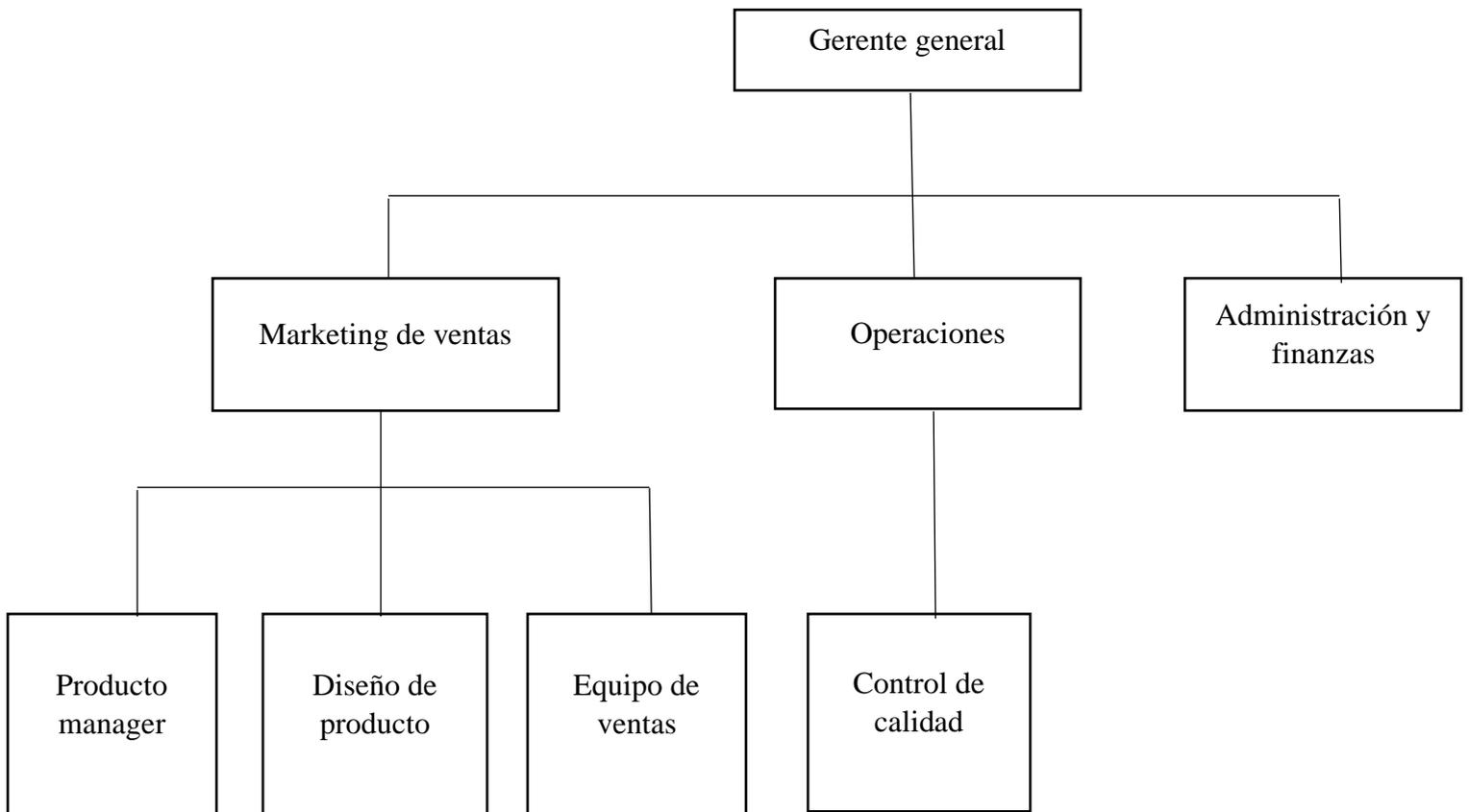
#### **5. Objetivos específicos**

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

## 6. Productos y/o servicios

Mueblería Happy House - Home Center., ofrece muebles para todos los ambientes del hogar a un precio superior del mercado (15-20% superior) se cuenta actualmente con una tienda amplio y local propio está ubicada en Jr. Mariscal Cáceres N° 443 del distrito de Huaraz, durante el año se realizarán diversas actividades de promoción para los clientes.

## 7. Organigrama de la empresa



### 7.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Perfil</b>	Estudios universitarios en administración en el rubro de mueblerías  Encargado de controlar la contabilidad de la empresa registros contables, procesos de producción y liderando la gestión de RR.HH.
<b>Funciones</b>	Ejecución de todas las otras funciones, pensando siempre no solo en el cumplimiento de objetivos de los inversionistas sino también en las necesidades y preferencias del cliente.

<b>Cargo</b>	<b>Marketing de ventas</b>
<b>Perfil</b>	Una persona que será la cabeza del área del marketing y ventas, quien reportará a la gerencia sobre el desempeño comercial del negocio.
<b>Funciones</b>	Planificación de la estrategia de ventas.  Monitorizar las cifras del equipo de ventas.  Proporcionar apoyo y asistencia al servicio de preventa y postventa.  Negociación de términos y condiciones de los contratos.

<b>Cargo</b>	<b>Análisis de producto</b>
<b>Perfil</b>	El analista de producto se encargará de desarrollar los productos y líneas que se lanzaran al mercado.  También se ocupará de velar por la rentabilidad de cada una de las líneas de productos y de su promoción.
<b>Funciones</b>	Conocer las necesidades actuales del mercado  Crear una estrategia que nos distinga de la competencia

<b>Cargo</b>	<b>Diseño de producto</b>
<b>Perfil</b>	Grado en ingeniería de diseño de producto  Experiencia en diseñar y gerencian productos que están orientados a satisfacer al usuario.
<b>Funciones</b>	El diseñador y su asistente se encargan de diseñar las nuevas líneas de productos de acuerdo a la oportunidad encontrada por el analista de producto, asimismo se encargarán del diseño del catálogo.

<b>Cargo</b>	<b>Equipo de venta</b>
<b>Perfil</b>	Vendedoras, Disciplina personal, entusiasmo y perseverancia.  Pasión por el logro, espíritu del servicio, ética y creatividad.
<b>Funciones</b>	Responsable de las ventas de muebles en la tienda, el personal de ventas contara con un catálogo como herramienta.

<b>Cargo</b>	<b>Operaciones</b>
<b>Perfil</b>	Tiene la responsable de materializar los productos propuestos por el equipo de marketing.
<b>Funciones</b>	<p>Generar la proyección de la demanda de muebles.</p> <p>Contratar a los talleres que se encargarán de la producción de muebles, así como su capacitación en caso sea necesario.</p> <p>Velar por el ahorro en costos en la fabricación de muebles.</p> <p>Distribución de los productos terminados al almacén y/o clientes.</p>

<b>Cargo</b>	<b>Administración y Finanzas</b>
<b>Perfil</b>	<p>Licenciado en administración y finanzas</p> <p>Experiencia mínima de 2 años en el cargo.</p> <p>Capacitaciones en alguna especialidad.</p> <p>Capacitaciones en programa de administración y finanzas</p>
<b>Funciones</b>	Tendrá la responsabilidad del manejo de la parte contable y finanzas de la empresa, generando las alertas en el momento oportuno, además se encargará de la selección, capacitación del personal.

## 7.2. Diagnostico Empresarial

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

## 8. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la MYPE de la mueblería Happy House - Home Center</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas
Pruebas Conocimiento.	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.
Normas y políticas de empresa.	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.	Siempre se da conocer las actividades de empresa a personal contratado.

## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.	Falta de conocimiento y poco interés de los representantes.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas	A falta de un especialista
Pruebas Conocimiento.	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	las preguntas no estas estructuradas
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo ´para la entrevista.	Falta de planificación
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Realizan inadecuado proceso de selección de personal
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de gerente para evaluar a sus colaboradores.
Normas y políticas de empresa.	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.	Las nomas y políticas de la empresa no están estructuradas
Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa	Siempre se da conocer las actividades de empresa a personal contratado	Las actividades que debe realizar el trabajador siempre son informadas solamente por el representante

## 10. Establecer soluciones

### 10.1 Establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Preselección recepción y clasificación de curriculum	poco realizan la preselección.	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.
Pruebas Psicológicas.	Bajo nivel de pruebas Psicológicas	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad
Pruebas Conocimiento	pocas veces realizan pruebas de conocimiento.	Aplicar instrumento de evaluación (examen).
Preguntas estructuradas.	Las preguntas no son estructuradas según el puesto de trabajo.	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa	pocas veces contratan según el perfil del puesto	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.
Normas y políticas de empresa	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo.	Estructurar políticas y normas propias.
Desarrollo del candidato en las actividades de la empresa.	Siempre se da conocer las actividades al colaborador	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa.

## 10. 2. Estrategias que desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
01	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Tiempo	3 días	Clasificación adecuada de curriculum	Realizar plan para la pre selección
02	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	Tiempo	3 días	Identificar participantes aptos para examen de conocimiento	Realizar la evaluación psicológica a los participantes
03	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	Tiempo Recurso económico	2 días	Identificar participantes aptos para entrevista	Ejecución de instrumento de examen de conocimiento
04	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Recursos económicos	1 días	Formular preguntas adecuados para la entrevista	Contratar especialista
05	Estructurar políticas y normas propias	Tiempo	2 semana	Mejorar el clima laboral y brindar un servicio de calidad	Elaboración de sus políticas y nomas trabajo
06	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	Recursos económicos tiempo	3 veces al año	Brindar un buen servicio de calidad	Ejecución de la capacitación
07	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Tiempo	4 veces al año	Capacitar para que mejore en sus dificultades	Evaluar al trabajador en la actividad que desempeña
08	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	Tiempo Recursos económicos	1 mes	Contratar personal competitivo	Planificar y presupuestar

### 10. 3. Recursos para la implantación de estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
01	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	Especialista	500 soles	Laptop web hojas lapicero	5 días
02	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	Especialista gerencia	300 soles	Laptop web hojas bon lapicero	2 días
03	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	gerencia	150 soles	Lapicero reloj	3 días
04	Las preguntas para la entrevista serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	Especialista gerencia	300 soles	Laptop web lapicero hojas	3 día
05	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	gerencia	300 soles	Laptop web lapicero	1 mes
06	Estructurar políticas y normas propias.	Especialista o administrador	600 soles	Laptop	1 semana
07	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	Administrador o gerencia	200 soles	Laptop web	4 veces al año
08	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	Gerente	500 soles	Multimedia lapicero web	3 veces al año

## 11. Cronograma de actividades

N°	Acción de mejora	Inicio	Final	Representación grafica
01	Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.	01-12-21	05-12-21	IIII
02	Realizar pruebas de psicológicas siempre para una selección de calidad	04-12-21	05-12-21	I
03	Aplicar instrumento de evaluación (examen).	05-12-21	07-12-21	II
04	Las preguntas para la encuesta serán estructuradas por un especialista de acuerdo al perfil de puesto de trabajo.	08-12-21	10-12-21	II
05	Gestionar un proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.	01-01-21	19-12-21	IIIIIIII IIIIIIII
06	Estructurar políticas y normas propias.	10-12-21	16-12-21	IIIIII
07	Capacitar al personal contratado sobre las actividades que va desarrollar en la empresa	01-12-21	03-12-21	II
08	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.	29-12-21	31-12-22	III

## VI. CONCLUSIONES

- La totalidad de los colaboradores mencionaron que el cargo que desempeña son los trabajadores, la mayoría tienen entre 18 a 30 años de edad y son de género masculino y están en el cargo por más de 3 años en el negocio, la minoría de los trabajadores tienen grado de instrucción superior universitaria dentro de la empresa.
- La mayoría de los encuestados afirmaron que a veces ve la experiencia laboral la Mype y el encargado de la selección del personal es el mismo dueño, también opinan que la empresa a veces ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo. Por otra la Mype utiliza los avisos para un puesto de trabajo y a veces pide el curriculum vitae para ocupar un puesto de trabajo y el representante del negocio a veces tuvo bien estructurado sus preguntas a los colaboradores, cuenta con un perfil de sus empleados y pruebas que se aplica en la selección de personal es la entrevista personal, a veces toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores. La minoría de los criterios que se toman en cuenta al momento de seleccionar al personal es la experiencia laboral, la empresa a veces logre un posicionamiento en el mercado.
- Se diseño el plan de mejora considerando los datos arrojados en la presente investigación, con el propósito de establecer lineamientos estratégicos que permiten el desarrollo adecuado de gestión de calidad considerando la selección de personal.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

- Recomendar a la empresa mueblería Happy House - Home Center practicar con eficiencia la selección de personal respetando las etapas que requieren un puesto de trabajo, que permitirá mejorar sus servicios a sus clientes con personales adecuados.
- Implementar un plan de negocios de selección de personal, para que sigan mejorando con el servicio en el mercado, por medio de ella aprender que esta herramienta es muy efectiva para los líderes efectúen en su empresa aplicando en el área que se pretende mejorar.
- Realizar cursos de capacitación y motivación para los trabajadores en la empresa mueblería Happy House - Home Center con el objetivo de alcanzar una buena productividad en la empresa, ya que deben tomar conciencia de la importancia de la selección de personal y redoblar sus esfuerzos para implementar estas técnicas administrativas en sus respectivos negocios.
- Realizar las etapas de selección de personal adecuado, lo cual permitirá a la Mype mueblería en la Huaraz que tenga personales con capacidad de desenvolverse en las áreas que se realiza o en las actividades que designe el responsable.

## Referencias Bibliográficas

- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Editorial Elearning, S.L., 2019. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Arias, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5243>
- Arias, F. G. (2021). *El proyecto de investigación 6a edición*. Venezuela: Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_El\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_6a\\_edicion](https://www.researchgate.net/publication/301894369_El_proyecto_de_investigacion_6a_edicion)
- Atoche, 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*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10343>
- Cancinos A.M, F. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucero de Costa Sur*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Chau, E. (29 de mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina: agencia peruana de la noticia*.

- Chávez, L. (2018). *Gestión de calidad con el uso de la gestión de calidad en las mypes. Huaraz: r. Huaraz: repositorio Uladech.*
- Cruz, M. (2016). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México?* Obtenido de [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/29.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf)
- Córdoba, T., & Escorcía, J. (2020). Modelo de selección de personal para los cargos operativos de la empresa Palmas de Tumaco S.A.S. (Tesis Pregrado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Tumaco. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38735>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL
- Equipo, V. (2016). *Selección de personal*. España: Editorial Vértice, 2016. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=OoIIgbsxUs4C&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gb\\_s\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=OoIIgbsxUs4C&dq=selecci%C3%B3n+de+personal&lr=&hl=es&source=gb_s_navlinks_s)
- EAE Business School. (10 de febrero de 2018). *¿cómo son las pymes en España?* Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/como-son-las-pymes-en-españa>
- Gonzales, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8130>
- Gallo, C. (2019). *Selección del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso la choza del norte de Chompiras del distrito de*

- Ayacucho, 2021. Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22745>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>
- Medina, A. (2017). *"La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa lo&lo"*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu>.
- Meléndez, J. (06 de noviembre de 2016). Importancia de las Pymes en América Latina. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/importancia-de-las-pymes-en-americalatina>
- Malhotra, N. (2016). *Investigación de mercados. Un Enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Monroy, M., & Nava, S. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172512>
- Pantigoso, P. (17 de junio de 2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Pejerrey, K. (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*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15001>

- Saavedra, M., & Hernández, Y. (11 de Julio de 2016). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. *Actualidad Contable Faces*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25711784011>
- Silva, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/844>
- Tello, S. (2018). Importancia de la micro, pequeña medianas empresas en el desarrollo del país. 1.20.
- Torres, J. (2017). “Elaboración de procesos de selección de personal basados en competencias, que ayudará para disminuir la rotación de personal”. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2135/1/T-UCE-0007-52.pdf>
- Villa, P. (8 de agosto de 2017). *Comex Perú: MYPES siguen aumentando, pero formalización no avanza*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/>
- Zorrilla, M. (2020). *Gestión de calidad en la selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipo de iluminación y otros enseres domésticos en comercios especializados (muebles) Huaraz*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18528>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2021				Año 2021				Año 2021				Año 2022			
		Semestre 0				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				M			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				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 metodología							X									
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción de pre informe de investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción del artículo científico																X

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.2	100	20
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.1	50	5
<input type="checkbox"/> Empastado	25	3	75
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.5	5	7.5
<b>Servicios</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	20	1.00	20.00
<b>Sub total</b>			<b>227.5</b>
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>227.5</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicio s</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub tota l</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por s emana)	63.00	4	252.00
<b>Sub tota l</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>879.5</b>

### Anexo 3. Cuadro de sondeo

N	Apellidos y nombres	Área
1	Ramos Medina, Margarita	Caja
2	Palacio Flores, Juan	Ventas
3	Morales Alejo, Beatriz	Ventas
4	Mejía Sánchez, Yaritza	Ventas
5	Gomero Collas, Zayana	Ventas
6	Ñauri Rivera, Gilmar	Ventas
7	Carbajal Moreno, Miguel	Mantenimiento
8	Bernardo Garavito, Smith	Mantenimiento
9	Moreno Milla, Andy	Conductor
10	Figuroa Chávez, Jorge	Conductor

#### Anexo 4. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta a N° 01- 2021-MGDE-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).  
Velázquez Sáenz Aldien  
Gerente de mueblería Happy House - Home Center  
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Oro Montañez, Ever Ronel** con código de matrícula N° **1211161050**, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VI, 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 comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021**” durante los meses de **abril, mayo, junio** 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,

Oro Montañez, Ever Ronel

DNI. N° 70516365

SI ACEPTO  
  
Velazques Saenz, Aldien  
DNI = 71784663

## Anexo 5. Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Oro Montañez Ever Ronel, identificado (a) con DNI 70516365 y código de estudiante 1211161050 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: **SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS: CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021** Trabajo de Investigación para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 10/05/2021



---

Firma

Oro Montañez, Ever Ronel  
70516365

## Anexo 6. 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 comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021 y es dirigido por Oro Montañez, Ever Ronel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo ronell8oro@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

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

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

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

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

## Anexo 7. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS: CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS TRABAJADORES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

##### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria

- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Trabajador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**II. CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL REFERIDO A LOS TRABAJADORES**

**6. ¿Qué medio utiliza la empresa para reclutar a su personal?**

- a) Avisos
- b) Información Verbal
- c) Medio digital
- d) Otros
- e) Ninguno

**7. ¿El gerente de la empresa siempre toma en cuenta el perfil de sus empleados?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**8. ¿Quién es el encargado de la selección del personal?**

- a) Dueño
- b) Administrador

**9. ¿Qué criterios toma el representante al momento de seleccionar al personal?**

- a) Experiencia laboral
- b) Estudios superiores
- c) Parentesco

d) Por recomendaciones

**10. ¿Qué tipos de pruebas aplica el representante al momento de seleccionar a su personal?**

a) Entrevista personal

b) Pruebas de conocimiento

c) Pruebas psicológicas

d) Todas

e) Ninguna

**11. ¿El representante de la empresa ve el desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo?**

a) Si

b) No

c) A veces

**12. ¿Cree Ud. como trabajador al ser eficiente va permitir que la empresa logre un posicionamiento en el mercado?**

a) Si

b) No

c) A veces

**13. ¿El gerente de la empresa toma en cuenta la experiencia laboral que tiene un colaborador?**

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

**14. ¿El representante de la empresa siempre pide el currículum vitae para puesto de trabajo?**

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

**15. ¿El representante de la empresa al momento de la entrevista tuvo bien**

**estructurado sus preguntas?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**16. ¿El representante de la empresa toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores?**

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

## Anexo 8. Validación de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

MGTR. YULY MORILLO CAMPOS

#### Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mi saludo, asimismo, hacer de su conocimiento que usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para realizar investigaciones relacionadas SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS: CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y un formato de validación que servirá para que usted pueda emitir su evaluación.

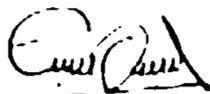
Siendo importante contar con la evaluación y aprobación de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emitir su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)
- Ficha de validación del instrumento.

Expresándole mi consideración y estima personal me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:



---

Oro Montañez, Ever Ronel

DNI: 70516365

Código: 1211161050

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionarios sobre: Selección de Personal en las micro y pequeñas empresas:

Marketing Digital, Gestión de Calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Selección de Personal, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño Laboral y Gestión de Calidad, Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, Gestión de Calidad y Marketing Digital, Servicio y Satisfacción del Cliente, Gestión Calidad del y Competitividad, Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente, Gestión y Planificación, Gestión de Calidad del Servicio y Organización, Competitividad en el Área Logística, Estrategias Competitivas, Dirección Estratégica y Gestión, Gestión de Calidad Y Estrategias Competitivas, Gestión de Calidad y Motivación Laboral.

### II. TESISISTA

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de cursos de Taller de Investigación y Tesis de la Escuela Profesional de Administración ULADECH CATÓLICA

### III. DECISIÓN

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

**APROBADO:**

SI  NO

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
DNI N° 33263862  
CLAD N° 01359

## CARTA DE PRESENTACIÓN

MGTR. URIBE CORNELIO GUIDO ELMER

### Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mi saludo, asimismo, hacer de su conocimiento que usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para realizar investigaciones relacionadas SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS: CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y un formato de validación que servirá para que usted pueda emitir su evaluación.

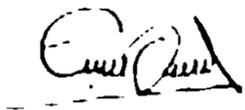
Siendo importante contar con la evaluación y aprobación de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emitir su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)
- Ficha de validación del instrumento.

Expresándole mi consideración y estima personal me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:



---

Oro Montañez, Ever Ronel

DNI: 70516365

Código: 1211161050

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionarios sobre: Selección de Personal en las micro y pequeñas empresas:

Marketing Digital, Gestión de Calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Selección de Personal, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño Laboral y Gestión de Calidad, Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, Gestión de Calidad y Marketing Digital, Servicio y Satisfacción del Cliente, Gestión Calidad del y Competitividad, Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente, Gestión y Planificación, Gestión de Calidad del Servicio y Organización, Competitividad en el Área Logística, Estrategias Competitivas, Dirección Estratégica y Gestión, Gestión de Calidad Y Estrategias Competitivas, Gestión de Calidad y Motivación Laboral.

### II. TESISISTA

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de cursos de Taller de Investigación y Tesis de la Escuela Profesional de Administración ULADECH CATÓLICA

### III. DECISIÓN

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

**APROBADO:**

SI  NO

  
  
Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
Director del Sistema Administrativo II  
Área de Gestión Administrativa

**Mgr. Uribe Cornelio Guido Elmer**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

LICENCIADA: DIAZ MARTÍNEZ, HIERAL BRAYAN

### Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mi saludo, asimismo, hacer de su conocimiento que usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para realizar investigaciones relacionadas SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO COMERCIOS: CASO MUEBLERÍA HAPPY HOUSE - HOME CENTER DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y un formato de validación que servirá para que usted pueda emitir su evaluación.

Siendo importante contar con la evaluación y aprobación de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emitir su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Carta de presentación.
- Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)
- Ficha de validación del instrumento.

Expresándole mi consideración y estima personal me despido de usted, no sin antes agradecerle por anticipado la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente:



---

Oro Montañez, Ever Ronel

DNI: 70516365

Código: 1211161050

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionarios sobre: Selección de Personal en las micro y pequeñas empresas:

Marketing Digital, Gestión de Calidad y Marketing Interno, Clima Laboral, Clima Organizacional, Proceso Administrativo, Selección de Personal, Motivación Laboral, Control Administrativo, Desempeño Laboral y Gestión de Calidad, Gestión de Calidad y Servicio al Cliente, Gestión de Calidad y Marketing Digital, Servicio y Satisfacción del Cliente, Gestión Calidad del y Competitividad, Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente, Gestión y Planificación, Gestión de Calidad del Servicio y Organización, Competitividad en el Área Logística, Estrategias Competitivas, Dirección Estratégica y Gestión, Gestión de Calidad Y Estrategias Competitivas, Gestión de Calidad y Motivación Laboral.

### II. TESISISTA

Los cuestionarios serán utilizados por los estudiantes de pregrado de cursos de Taller de Investigación y Tesis de la Escuela Profesional de Administración ULADECH CATÓLICA

### III. DECISIÓN

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

**APROBADO:**

SI

NO

  
Lic. Adm. Hieral Brayan Díaz Martínez  
CLAD - 26512

**Díaz Martínez, Hieral Brayan**

**DNI N° 70037532**

## Anexo 9. Hoja de tabulación

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 - 30 años	III - III	6	60.00
	31 - 50 años	II - II - I	3	30.00
	51 a más años	I	1	10.00
	Total	IIII - IIIII	10	100.00
Género	Masculino	III - III	6	60.00
	Femenino	II - II	4	40.00
	Total	IIII - IIIII	10	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción	I	1	10.00
	Primaria	I	1	10.00
	Secundaria	II	2	20.00
	Superior no universitaria	I	1	10.00
	Superior universitaria	II - II - I	5	50.00
	Total	IIII - IIIII	10	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	I	1	10.00
	Administrador	-	0	0.00
	Trabajador	IIII - IIIII	9	90.00
	Total	IIII - IIIII	10	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III - III	6	60.00
	4 a 6 años	II - I	3	30.00
	7 a mas años	I	1	10.00
	Total	IIII - IIIII	10	100.00

Características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Medios para reclutar a su personal	Avisos	III - III	6	60.00
	Información verbal	II	2	20.00
	Medio digital	I	1	10.00
	Otros	I	1	10.00
	Ninguno	-	0	0.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
Cuenta con un perfil de sus empleados	Si	III - II	5	50.00
	No	III	3	30.00
	A veces	II	2	20.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
Encargado de la selección de personal	Dueño	III - III	6	60.00
	Administrador	II - II	4	40.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar personal	Experiencia laboral	II - II	4	40.00
	Estudios superiores	II	2	20.00
	Parentesco	II	2	20.00
	Por recomendaciones	II	2	20.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
Tipos de pruebas que aplica en la selección de personal	Entrevista personal	III - II	5	50.00
	Pruebas de conocimiento	II	2	20.00
	Pruebas de psicológicas	I	1	10.00
	Todas	II	2	10.00
	Ninguna	-	0	10.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
La empresa ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo	Si	III	3	30.00
	No	I	1	10.00
	A veces	III - III	6	60.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00

Continua...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado	Si	III	3	30.00
	No	II	2	20.00
	A veces	II - II - I	5	50.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
El representante ve la experiencia que tiene un colaborador	Si	II	2	20.00
	No	III - III - I	7	70.00
	A veces	I	1	10.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
La empresa siempre pide el curriculum vitae para puesto trabajo	Siempre	II	2	20.00
	A veces	III - III	6	60.00
	Nunca	II	2	20.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
El representante tuvo bien estructurado sus preguntas	Siempre	II	2	50.00
	A veces	III - III	6	20.00
	Nunca	II	2	10.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00
La empresa toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores	Si	II	2	20.00
	No	III - II	5	30.00
	A veces	III	3	30.00
	Total	IIII - IIII	10	100.00

Concluye

## Anexo 10. Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021

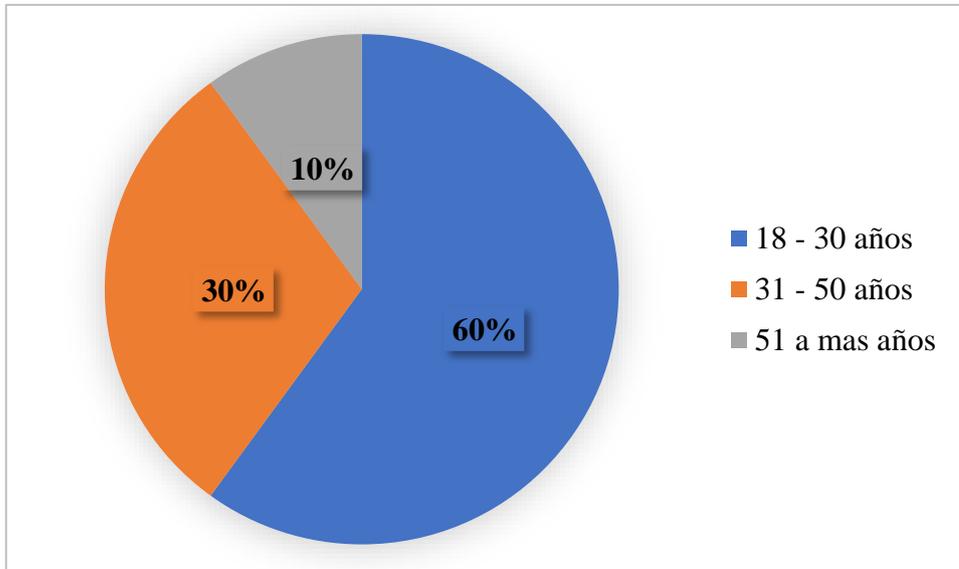


Figura 1.Edad

Fuente. Tabla 1

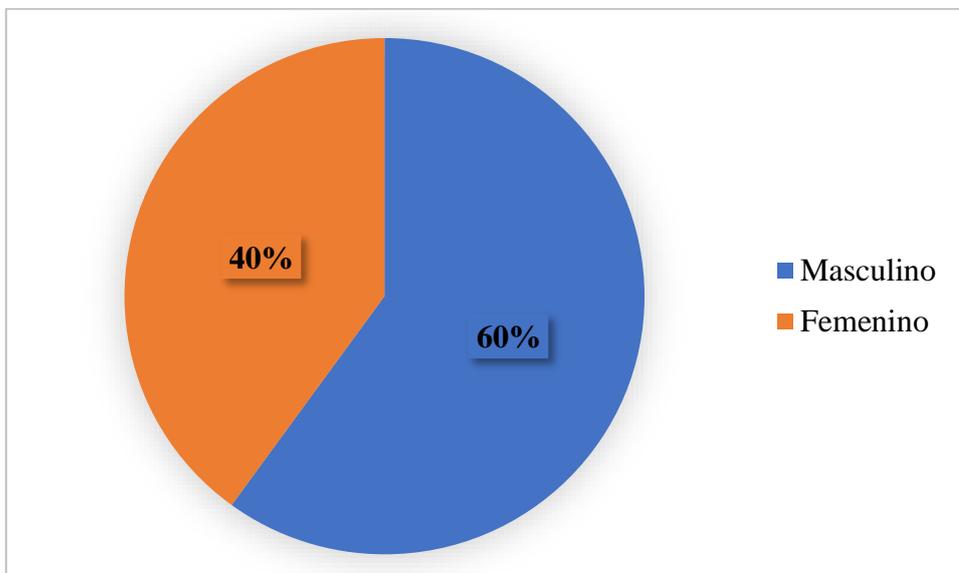


Figura 2.Genero

Fuente. Tabla 1

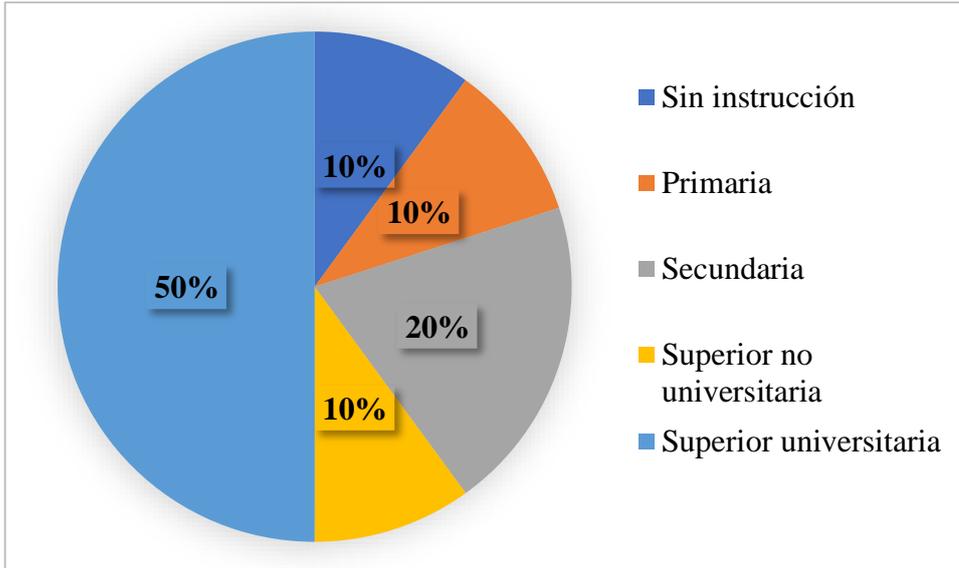


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

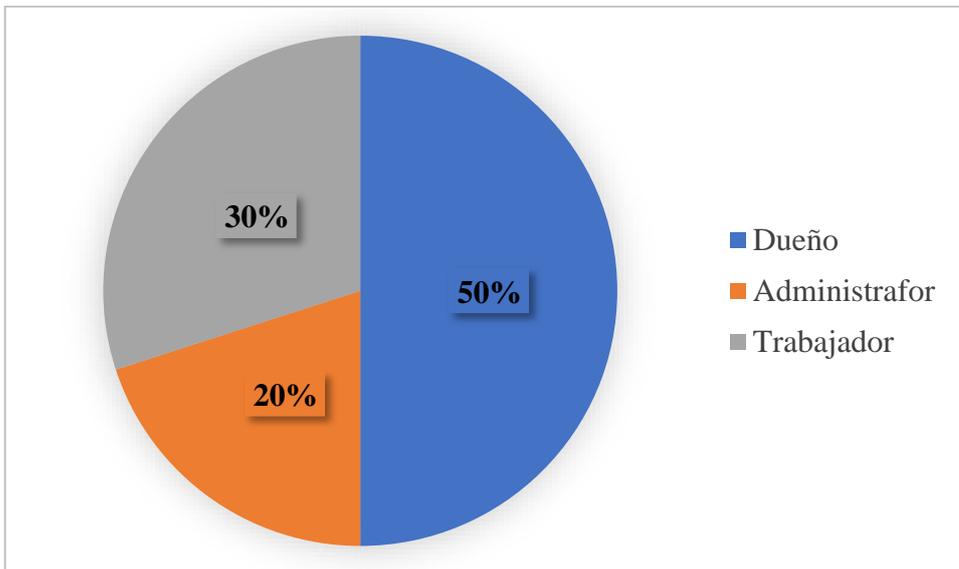


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

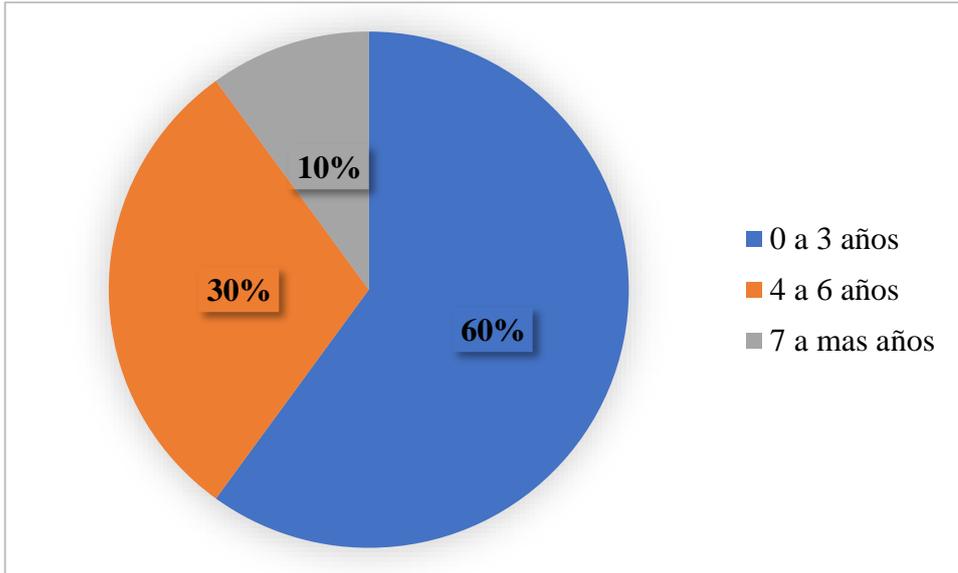


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021.

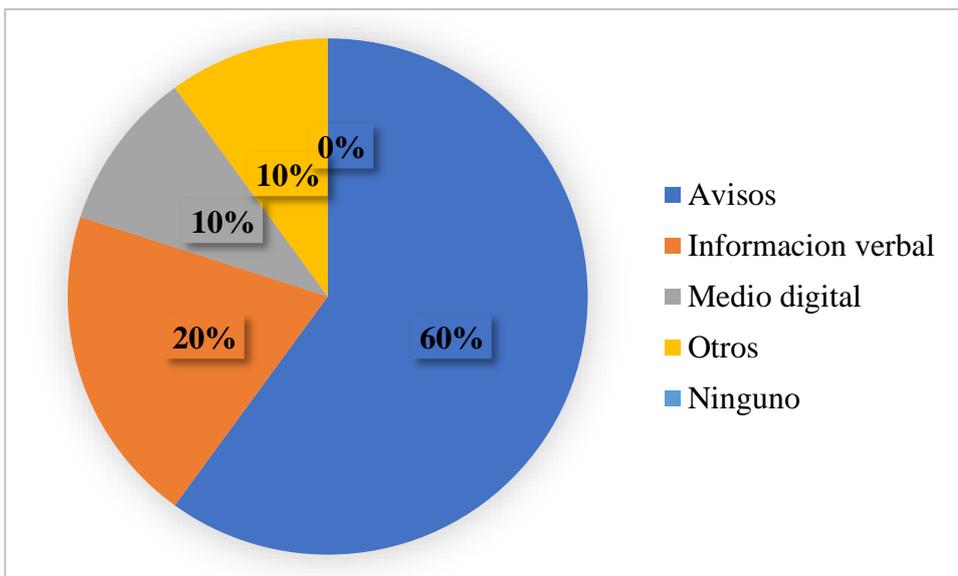


Figura 6. Medios para reclutar a su personal

Fuente. Tabla 2

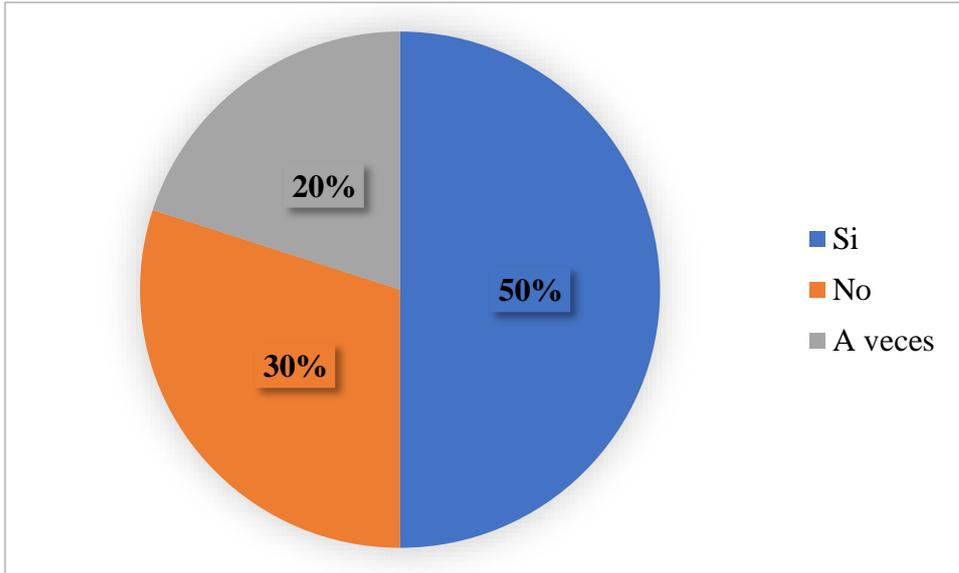


Figura 7. Cuenta con un perfil de sus empleados

Fuente. Tabla 2

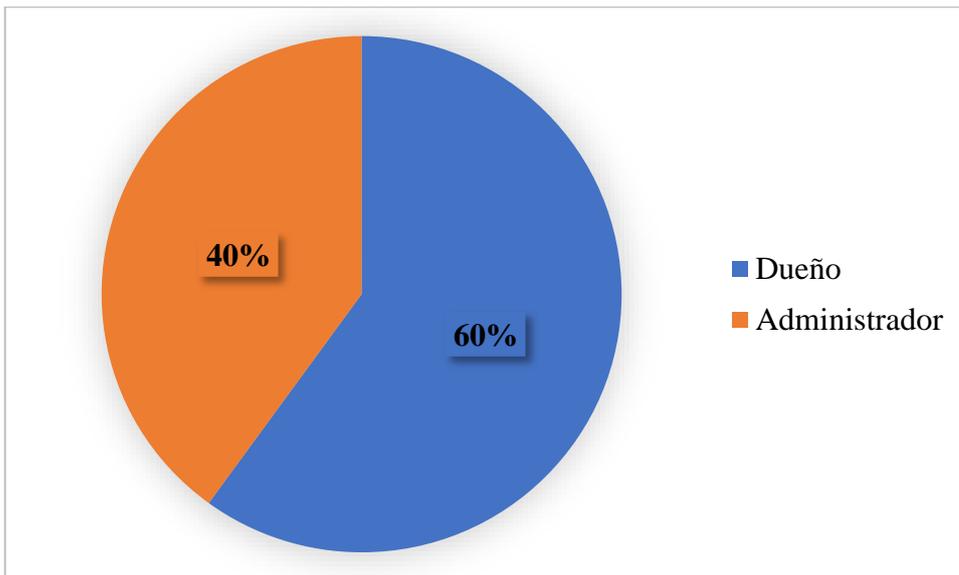


Figura 8. Encargado de la selección del personal

Fuente. Tabla 2

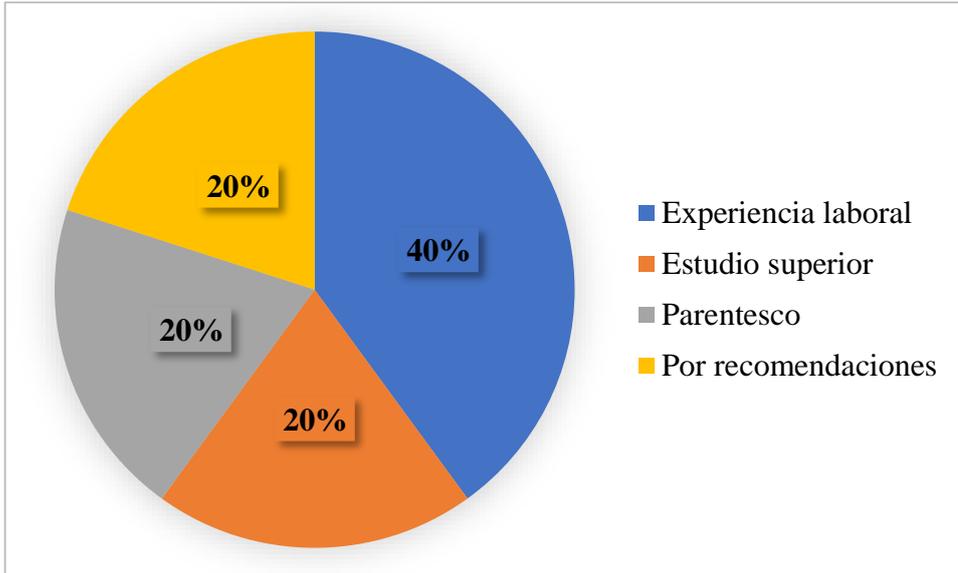


Figura 9. Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal

Fuente. Tabla 2

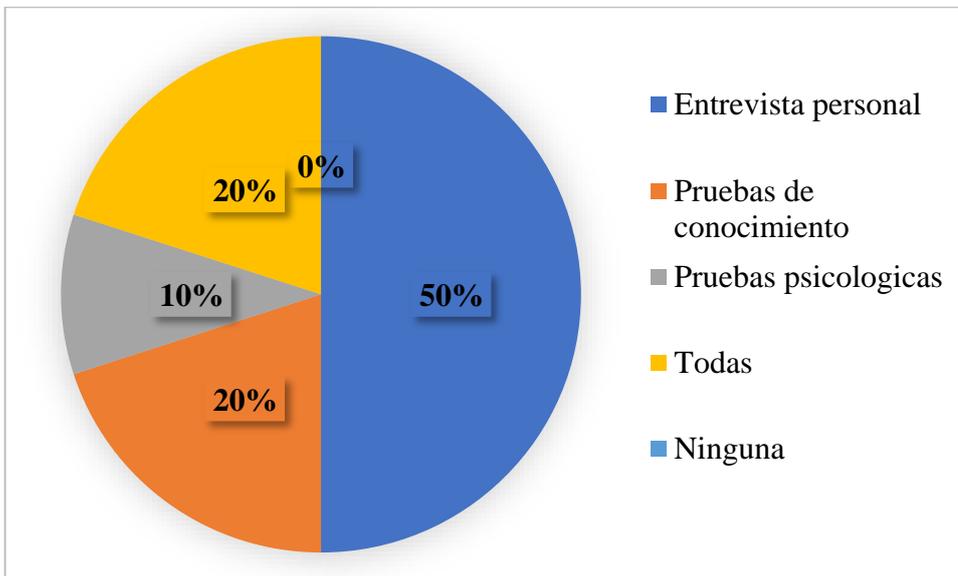


Figura 10. Tipo de pruebas que aplica en la selección de personal

Fuente. Tabla 2

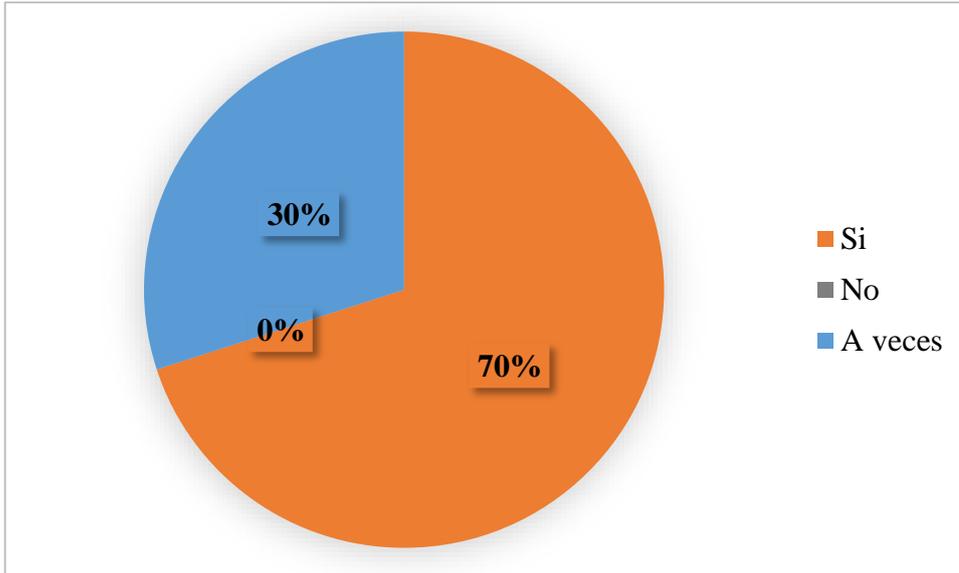


Figura 11. La empresa ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo

Fuente. Tabla 2

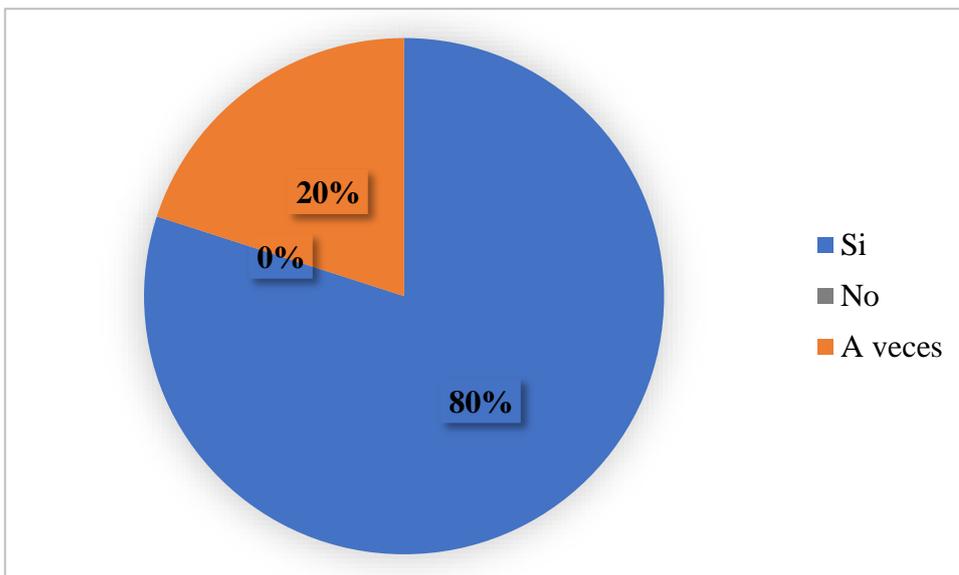


Figura 12. Permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado

Fuente. Tabla 2

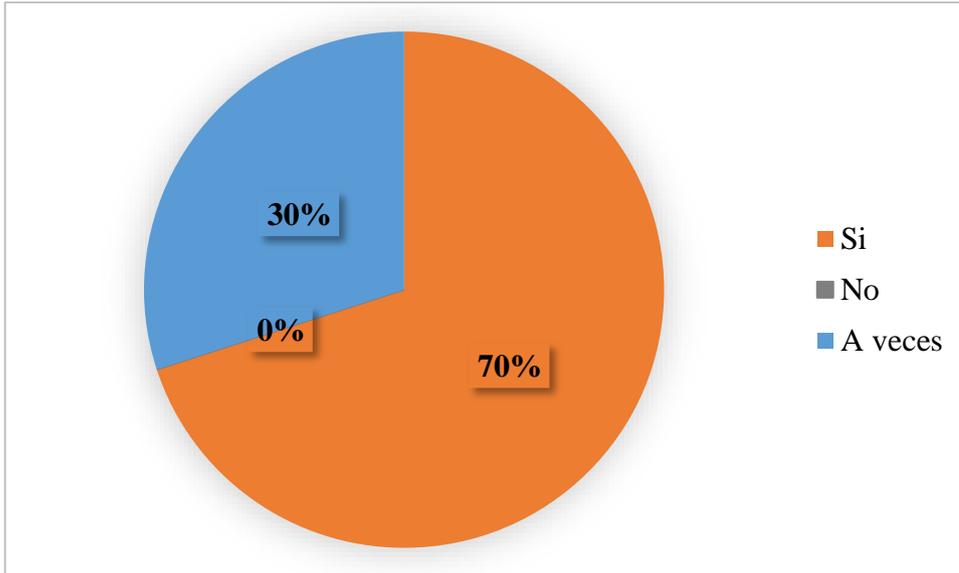


Figura 13. El representante ve la experiencia laboral que tiene un colaborador

Fuente. Tabla 2

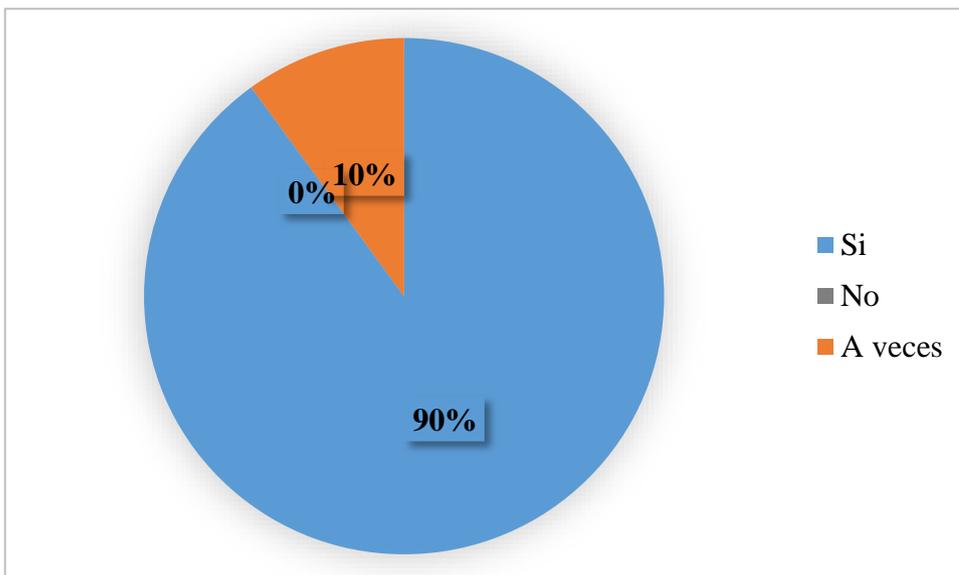


Figura 14. La empresa siempre pide el currículum vitae para puesto de trabajo

Fuente. Tabla 2

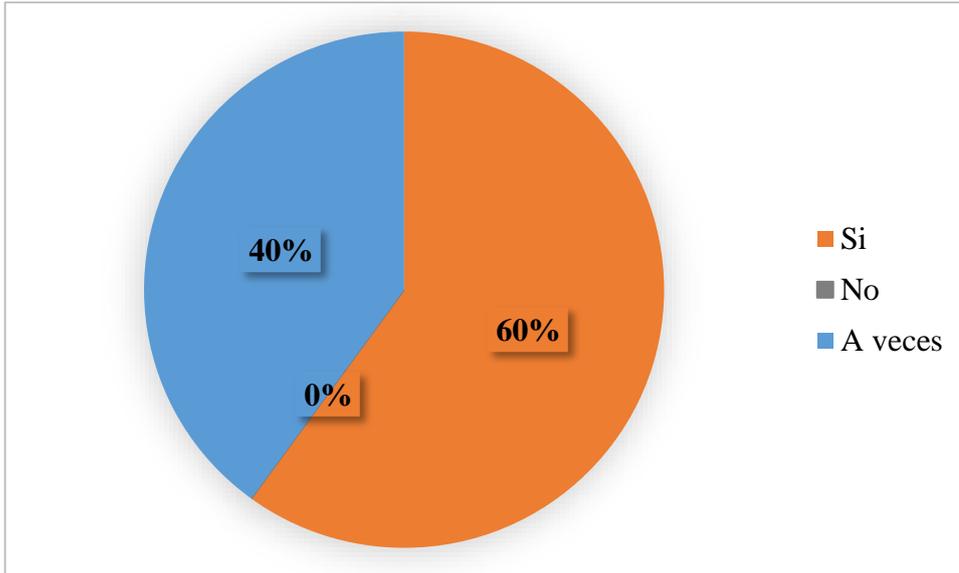


Figura 15. El representante tuvo bien estructurado sus preguntas

Fuente. Tabla 2

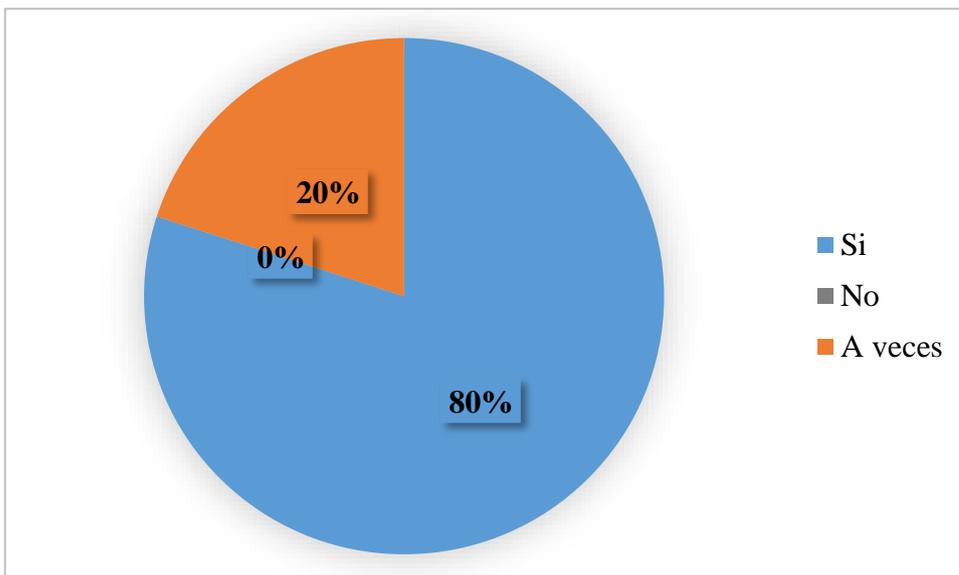


Figura 16. La empresa tome en cuenta la referencia profesional de los colaboradores

Fuente. Tabla 2