



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa, 2025”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Cornejo Achong, Melanie Siomi – Administración y Dirección de Negocios

Dueñas Pérez, Luis Vicente - Administración y Dirección de Negocios

Fernández Vílchez, Angel Paul - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto.

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO

Castro Montesinos, Cesar

Joo Nadal, Tatiana Jeanette

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Melanie Siomi Cornejo Achong** identificado(a) con DNI N° **71950831** perteneciente al Programa de **Administración y Dirección de Negocios**, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, **Dueñas Pérez, Luis Vicente** identificado(a) con DNI N° **71710274** perteneciente al Programa de **Administración y Dirección de Negocios**, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, **Angel Paul Fernández Vilchez** identificado(a) con DNI N° **47495124** perteneciente al Programa de **Administración y Dirección de Negocios**, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “**Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa**”
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud.

e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 16 de julio del 2025.

Firmas de los autores

| Nombres | Apellidos | Dni | Firma | Huella |
|---------------|-------------------|----------|-------|--------|
| Melanie Siomi | Cornejo Achong | 71950831 | | |
| Luis Vicente | Dueñas Pérez | 71710274 | | |
| Angel Paul | Fernández Vilchez | 47495124 | | |

Firma del asesor

| Nombres | Apellidos | Dni | Firma | Huella |
|--------------|------------------|----------|-------|--------|
| Ivan Ernesto | Quijano Aranibar | 45144294 | | |

ÍNDICE TEMÁTICO

| | |
|--|----|
| ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO | 1 |
| DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD..... | 2 |
| ÍNDICE TEMÁTICO | 2 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| I. INFORMACION GENERAL | 13 |
| 1.1 Título del Proyecto | 13 |
| 1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario | 13 |
| 1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada | 13 |
| 1.4 Localización o alcance de la solución | 14 |
| II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 2.1. Planteamiento del problema | 16 |
| 2.1.1 Problemas de investigación | 17 |
| 2.2 Justificación | 18 |
| 2.2.1 Justificación teórica..... | 18 |
| 2.2.2 Justificación metodológica | 18 |
| 2.2.3 Justificación practica..... | 19 |
| 2.3. Marco referencial | 19 |
| 2.3.1. Antecedentes de investigación..... | 19 |
| 2.3.2. Marco teórico..... | 23 |
| 2.3.3. Glosario de términos | 34 |
| 2.4. Resumen ejecutivo | 35 |
| 2.5. Características técnicas o atributos del proyecto | 36 |
| 2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas | 37 |
| 2.7. Objetivo general y específicos | 38 |
| 2.7.1. Objetivo general..... | 38 |
| 2.7.2. Objeto específico | 38 |
| 2.8. Componente del proyecto | 38 |
| 2.9. Resultados generales: componente del proyecto | 39 |
| 2.10. Plan de actividades del proyecto | 40 |
| 2.11. Metodología del Proyecto | 41 |
| 2.11.1. Hipótesis de investigación..... | 41 |
| 2.11.2. Operacionalización de variables | 41 |
| 2.11.3 Enfoque de investigación | 42 |

| | |
|---|------------|
| 2.11.4. Tipo de investigación | 42 |
| 2.11.5 Diseño de investigación..... | 43 |
| 2.11.6 Niveles de Investigación..... | 43 |
| 2.11.7. Población | 43 |
| 2.11.8. Muestreo y muestra | 43 |
| 2.11.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 2.11.10. Validez y confiabilidad..... | 44 |
| III. Estimación del costo del proyecto | 47 |
| 3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación | 47 |
| IV. Resultado de investigación | 49 |
| 4.1 Análisis de resultados descriptivos..... | 49 |
| 4.1.1 Análisis de datos cuantitativos..... | 49 |
| 4.2 Análisis de resultados inferenciales..... | 77 |
| 4.2.1 Hipótesis general | 77 |
| 4.2.2 Hipótesis específicas 1 | 79 |
| 4.2.3 Hipótesis específicas 2 | 80 |
| 4.2.4 Hipótesis específicas 3 | 81 |
| V. Sustento del Mercado | 83 |
| 5.1. Alcance esperado del mercado..... | 83 |
| 5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial | 84 |
| 5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio | 85 |
| 5.3.1 Diagnostico situacional | 87 |
| 5.3.2. Propuesta de valor | 89 |
| 5.3.3. Fuentes de ingresos..... | 90 |
| 5.3.4. Canales de distribución | 91 |
| 5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado | 92 |
| 5.3.6 Actividades productivas propias y externas | 93 |
| 5.3.7 Alianzas | 93 |
| 6.1 Conclusiones..... | 95 |
| 6.1.1 Conclusión general..... | 95 |
| 6.1.2 Conclusiones específicas | 95 |
| 6.2 Recomendaciones | 96 |
| 6.2.1 Recomendación general..... | 96 |
| 6.2.2 Recomendaciones específicas..... | 96 |
| VII Referencias bibliográficas | 97 |
| VIII Anexos | 102 |
| 8.1 Informe Turnitin | 102 |
| 8.2 Registro de Impacto y resultados..... | 103 |
| 8.3 Matriz de consistencia | 105 |

| | |
|--|------------|
| 8.4 Matriz de operacionalización de variables | 108 |
| 8.5. Instrumentos de recolección de datos | 114 |
| 8.6. Validación de expertos | 116 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Atributos de la guía “contrata bien” para el proceso de reclutamiento estructurado | 36 |
| Tabla 2 Análisis comparativo entre el proceso actual y la propuesta de la guía “contrata bien” para el proceso de reclutamiento estructurado | 37 |
| Tabla 3 Componentes del proyecto | 38 |
| Tabla 4 Resultados generales del proyecto | 39 |
| Tabla 5 Plan de actividades | 40 |
| Tabla 6 Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación | 47 |
| Tabla 7 Nivel de formación académica requerido | 49 |
| Tabla 8 La experiencia previa necesaria | 50 |
| Tabla 9 Las funciones del puesto | 51 |
| Tabla 10 El dominio de idiomas extranjeros | 52 |
| Tabla 11 Los conocimientos técnicos adicionales | 54 |
| Tabla 12 Se identifican y promueven competencias | 55 |
| Tabla 13 Las condiciones laborales ofrecidas | 56 |
| Tabla 14 La organización fomenta la rotación interna | 57 |
| Tabla 15 Existe una política clara para la promoción interna de los empleados | 58 |
| Tabla 16 Las fuentes de reclutamiento utilizadas | 59 |
| Tabla 17 Las técnicas de reclutamiento aplicadas | 60 |
| Tabla 18 La organización ha logrado un desempeño de mercado | 61 |
| Tabla 19 La rentabilidad de la organización | 62 |
| Tabla 20 La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante | 63 |
| Tabla 21 Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos | 64 |
| Tabla 22 Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad | 65 |
| Tabla 23 Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente | 66 |
| Tabla 24 Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades | 67 |
| Tabla 25 Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales | 68 |
| Tabla 26 Análisis previo y descripción del perfil del puesto | 69 |
| Tabla 27 Dimensión 2: Reclutamiento interno | 70 |
| Tabla 28 Reclutamiento externo | 71 |
| Tabla 29 Dimensión 4 : Desempeño financiero | 72 |
| Tabla 30 Dimensión 5 : Desempeño de procesos | 73 |
| Tabla 31 Dimensión 6: Desempeño interno | 74 |
| Tabla 32 Reclutamiento de personal | 75 |
| Tabla 33 Desempeño organizacional | 76 |

| | |
|---|----|
| Tabla 34 Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño organizacional | 78 |
| Tabla 35 Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño financiero | 79 |
| Tabla 36 Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño de procesos | 81 |
| Tabla 37 Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño interno | 82 |
| Tabla 38 Contexto de mercado | 84 |
| Tabla 39 Clientes potenciales | 85 |
| Tabla 40 Análisis FODA de la empresa familiar del sector de la madera y la ebanistería. | 87 |
| Tabla 41 Niveles y valores de validez | 45 |
| Tabla 42 Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crobach | 46 |
| Tabla 43 Estadísticas de fiabilidad | 46 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Nivel de formación requerido | 49 |
| Figura 2 La experiencia previa necesaria | 50 |
| Figura 3 Las funciones del puesto | 52 |
| Figura 4 El dominio de idioma extranjeros | 53 |
| Figura 5 Los conocimientos técnicos adicionales | 54 |
| Figura 6 Se identifican y promueven competencias | 55 |
| Figura 7 Las condiciones laborales ofrecidas | 56 |
| Figura 8 La organización fomenta la rotación interna | 57 |
| Figura 9 Existe una política clara para la promoción interna de los empleados | 59 |
| Figura 10 Las fuentes de reclutamiento utilizadas | 60 |
| Figura 11 Las técnicas de reclutamiento aplicadas | 61 |
| Figura 12 La organización ha logrado un desempeño de mercado | 62 |
| Figura 13 La rentabilidad de la organización | 63 |
| Figura 14 La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante | 64 |
| Figura 15 Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos | 65 |
| Figura 16 Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad | 66 |
| Figura 17 Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente | 67 |
| Figura 18 Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades | 68 |
| Figura 19 Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales | 69 |
| Figura 20 Análisis previo y descripción del perfil del puesto | 70 |
| Figura 21 Dimensión 2: Reclutamiento interno | 71 |
| Figura 22 Dimensión 3: Reclutamiento externo | 72 |
| Figura 23 Desempeño financiero | 73 |
| Figura 24 Desempeño de procesos | 74 |
| Figura 25 Desempeño interno | 75 |
| Figura 26 Reclutamiento de personal | 76 |
| Figura 27 Desempeño organizacional | 77 |

RESUMEN

Introducción. La presente investigación surge ante la necesidad de mejorar la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector ebanistería, donde los procesos de selección suelen realizarse de manera empírica, sin criterios técnicos ni herramientas adecuadas, afectando negativamente al desempeño organizacional. **Objetivo.** Determinar la relación entre el proceso de reclutamiento de personal y el desempeño organizacional en una MYPE familiar del sector ebanistería del distrito de Miraflores, Arequipa. **Metodología.** La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y tipo aplicado. La muestra fue censal y se aplicó un cuestionario validado mediante juicio de expertos. El análisis se realizó utilizando el coeficiente Rho de Spearman. **Resultados.** Se obtuvo como producto final una guía estructurada con lenguaje claro, formatos listos para aplicar, ejemplos prácticos y herramientas adaptadas al contexto de una MYPE, orientada a mejorar la toma de decisiones en la contratación de personal operativo y administrativo. Los resultados descriptivos mostraron que el 70% de los encuestados percibe que el proceso de reclutamiento actual es poco técnico y poco eficiente, mientras que el 80% considera que una mejora en este proceso impactaría positivamente en la productividad. Además, el análisis estadístico evidenció una correlación significativa y positiva entre las variables ($p = 0.003$). **Propuesta de implementación.** La propuesta consiste en distribuir la guía en formato físico y digital, a través de canales directos como redes sociales, gremios de MYPEs, centros técnicos y aliados estratégicos, permitiendo su aplicación en contextos similares sin requerir grandes recursos económicos ni tecnológicos. **Conclusión.** Se concluye que existe una relación significativa entre el proceso de reclutamiento de personal y el desempeño organizacional en una MYPE familiar del sector ebanistería del distrito de Miraflores, Arequipa, 2024.

Palabras clave: Desempeño organizacional; ebanistería; gestión del talento; guía práctica; microempresa; reclutamiento de personal.

ABSTRACT

Introduction. This research arises from the need to improve human talent management in micro and small enterprises in the woodworking sector, where selection processes are often carried out empirically, without technical criteria or adequate tools, negatively affecting organizational performance. **Objective.** To determine the relationship between the personnel recruitment process and organizational performance in a family-owned MYPE in the woodworking sector in the district of Miraflores, Arequipa.

Methodology. The research followed a quantitative approach, with a non-experimental, correlational-level, and applied-type design. A census sample was used, and a questionnaire validated through expert judgment was applied. The data analysis was performed using Spearman's Rho coefficient.

Results. The final product was a structured guide written in clear language, with ready-to-use formats, practical examples, and tools adapted to the MYPE context, aimed at improving decision-making in the hiring of operational and administrative personnel. Descriptive results showed that 70% of respondents perceived the current recruitment process as lacking technical rigor and efficiency, while 80% believed that improving the process would positively impact productivity. Moreover, statistical analysis revealed a significant and positive correlation between the variables ($p = 0.003$). **Implementation proposal.** The proposal is to distribute the guide in both physical and digital formats through direct channels such as social media, MYPE associations, technical training centers, and strategic partners, allowing its application in similar contexts without requiring large economic or technological resources. **Conclusion.** It is concluded that there is a significant relationship between the personnel recruitment process and organizational performance in a family-owned MYPE in the woodworking sector of the district of Miraflores, Arequipa, 2024.

Keywords: Organizational performance; woodworking; talent management; practical guide; microenterprise; personnel recruitment.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema central el proceso de reclutamiento de personal en micro y pequeñas empresas (MYPE), específicamente en una empresa familiar del sector de ebanistería ubicada en Arequipa. Este tema adquiere relevancia debido a que muchas MYPE gestionan sus contrataciones de forma empírica, sin criterios técnicos ni procesos estandarizados, lo que repercute negativamente en la productividad, la estabilidad del personal y el clima organizacional.

En el contexto actual, donde las MYPE representan una parte fundamental de la economía nacional, es urgente fortalecer su gestión del talento humano para contribuir a su sostenibilidad y competitividad. La problemática identificada radica en que los procesos de selección suelen ejecutarse de manera informal, basados en recomendaciones o decisiones improvisadas, lo que incrementa la rotación de personal, dificulta la retención del talento y limita el crecimiento de la organización. Esta situación se evidencia en empresas del sector de ebanistería, donde se requiere personal técnico alineado tanto al perfil del puesto como a la cultura interna. Por ello, surge la necesidad de contar con herramientas prácticas que orienten a las MYPE en cómo realizar procesos de reclutamiento más eficaces.

En ese sentido, gracias al conocimiento de la relación de la variable reclutamiento personal y desempeño organizacional, el presente estudio es relevante porque propone una solución concreta y accesible: el diseño de una guía práctica paso a paso para mejorar el proceso de reclutamiento por competencias. Esta guía busca profesionalizar la selección de personal en empresas con recursos limitados, ofreciendo orientaciones claras, formatos listos para aplicar y ejemplos adaptados a su realidad operativa. Su aplicación permitirá no solo reducir la rotación de personal, sino también mejorar la productividad, el desempeño organizacional y la toma de decisiones en la contratación de nuevos colaboradores.

Por todo lo expuesto, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el proceso de reclutamiento de personal y el desempeño organizacional en una MYPE familiar del sector ebanistería del distrito de Miraflores, Arequipa.

La estructura del presente trabajo se ha organizado en cinco capítulos:

El capítulo I presenta el marco general de la investigación, abordando el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio.

El capítulo II contiene el marco teórico, en el cual se describen los antecedentes nacionales e internacionales, los fundamentos conceptuales y las variables de estudio.

El capítulo III expone la metodología, incluyendo el enfoque, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos utilizados, así como el plan de acción y estimación de costos. En el capítulo IV, se detallan los resultados obtenidos a partir del diagnóstico, la elaboración de la guía, su validación por juicio de expertos y las conclusiones parciales. El capítulo V desarrolla el sustento de mercado, considerando el análisis del entorno, los segmentos de clientes, canales, propuesta de valor, fuentes de ingreso y alianzas estratégicas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas que sustentan el estudio y los anexos, los cuales incluyen los instrumentos utilizados, la guía diseñada y la evidencia del proceso de validación, todo ello con el propósito de cumplir los objetivos propuestos y brindar una solución práctica y replicable para las MYPE del sector.

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Título del Proyecto

El presente proyecto de investigación se titula Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El área prioritaria de desarrollo se sitúa en el marco de la investigación de Mejora de Procesos y Operaciones, ya que se enfoca en el desarrollo e implementación de tecnologías y/o herramientas que facilitan la creación o mejora de procesos y productos de manera eficaz para un público objetivo específico, persiguiendo el máximo nivel de calidad en la experiencia.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

Esta investigación se sitúa en el ámbito económico de los servicios, específicamente en el grupo de actividades variadas dirigidas a satisfacer requerimientos particulares de individuos y empresas. Este sector forma parte del sector terciario de la economía y resulta esencial para el progreso, ya que promueve la generación de empleo, estimula el desarrollo de las empresas y ayuda a potenciar la competitividad de las entidades.

Tras la pandemia de COVID-19, las compañías del sector servicios han tenido que afrontar cambios significativos en sus métodos de operación y administración del recurso humano. La crisis de salud generó cierres provisionales, dificultades en la contratación y la imperiosa necesidad de ajustar los procedimientos internos para asegurar la continuidad de las operaciones. Frente a esta circunstancia, numerosas empresas implementaron modelos de

trabajo mixtos, fortalecieron sus tácticas de elección de personal y mejoraron la administración del rendimiento. Ramos (2021) resalta que estas compañías han tenido que implementar procesos de digitalización y potenciar sus habilidades internas para ajustarse a ambientes cada vez más variables. De forma parecida, Velásquez et al. (2022) subrayan la importancia de disponer de procesos de reclutamiento eficaces, que estén en sintonía con las metas estratégicas, particularmente en entornos competitivos.

Por lo tanto, esta investigación, que analiza la conexión entre el proceso de contratación y el rendimiento organizacional en una compañía de servicios, es relevante en el escenario peruano, especialmente en la ciudad de Arequipa, donde el sector de servicios sigue en crecimiento y juega un rol crucial en la economía regional.

1.4 Localización o alcance de la solución

El presente proyecto plantea la propuesta de implementación de un proceso estructurado de selección de personal en una empresa del rubro de madera y ebanistería, con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional, asegurar la contratación de personal calificado y optimizar los resultados productivos y administrativos. La propuesta se aplicará en una empresa familiar ubicada en la ciudad de Arequipa, dedicada a la fabricación de muebles, estructuras de madera y acabados personalizados.

La intervención está dirigida a los responsables de recursos humanos y gerencia de la empresa, así como al personal operativo y técnico que será evaluado o incorporado mediante este nuevo proceso de selección. Esta propuesta tiene un alcance local, enfocado en la realidad de la empresa ubicada en el entorno urbano de Arequipa, durante el año 2025.

Por tanto, se espera con ello profesionalizar el proceso de contratación, reducir la rotación de personal, mejorar la calidad del trabajo final y fortalecer la competitividad interna y externa de la empresa en el sector maderero regional.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

A nivel global, se estima que para el año 2025 cerca del 42% de las habilidades requeridas en el mercado laboral cambiarán de manera significativa. El Foro Económico Mundial advierte que aproximadamente la mitad de la fuerza laboral mundial necesitará actualizar o adquirir nuevas competencias (Dini & Stumpo, 2020). Este contexto evidencia la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano, dado que la capacitación y actualización permanente se convierten en factores esenciales para la competitividad (Nugroho, 2022).

En cuanto al proceso de selección, este consiste en la identificación y elección de los postulantes que mejor se adecuen a las necesidades de un puesto vacante. Este procedimiento puede variar según el tipo de organización, el perfil del cargo y el entorno geográfico (Ogunsola et al., 2023).

Los avances tecnológicos, la globalización, las nuevas dinámicas sociales y los cambios organizacionales han generado retos adicionales en la selección y reclutamiento de personal. Por esta razón, elegir correctamente al candidato ideal permite a las empresas mejorar su rendimiento, disminuir los niveles de ausentismo y rotación, y optimizar recursos como tiempo y dinero (Patel & Pathak, 2022).

En América Latina, la escasez de talento con las competencias adecuadas, sumada a la rápida obsolescencia de habilidades, está transformando el proceso de selección de personal. Las empresas buscan ahora perfiles más adaptables y con capacidades tecnológicas avanzadas. Este desafío se agrava debido a las brechas tecnológicas existentes en la región, lo que dificulta la modernización de los sistemas de contratación en algunos sectores (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2023). Según Gontero y Novella (2023), alrededor del 50% de las empresas formales latinoamericanas reportan dificultades para encontrar candidatos que cumplan con los requisitos de sus vacantes.

En el contexto peruano, particularmente en la ciudad de Arequipa, las empresas del sector servicios enfrentan dificultades similares. El World Bank Group (2023) señala que muchas organizaciones tienen problemas para encontrar personal adecuado, lo que genera una alta rotación laboral. Este fenómeno incrementa los costos operativos y afecta la calidad del servicio, limitando la capacidad de las empresas para ser competitivas en un mercado cada vez más exigente.

La situación es evidente en una MYPE familiar del sector de la ebanistería en Arequipa, que presenta una elevada rotación de personal y dificultades para contratar trabajadores con los perfiles adecuados. Esto afecta no solo el rendimiento organizacional, sino también el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

Actualmente, esta empresa destina recursos considerables a la contratación y capacitación constante de nuevo personal debido a la rotación recurrente, lo que repercute negativamente en la cohesión del equipo, la eficiencia productiva y la calidad del servicio brindado.

Si no se optimiza el proceso de selección, es probable que la empresa continúe enfrentando altos costos y bajos niveles de satisfacción laboral, lo que podría impactar en la fidelización de los clientes y su competitividad en el mercado.

Por ello, implementar un sistema de selección basado en competencias y habilidades específicas para cada puesto, junto con un programa continuo de capacitación, permitirá reducir la rotación de personal, mejorar la productividad y generar beneficios tanto para la organización como para sus colaboradores y clientes.

2.1.1 Problemas de investigación

Problema general

¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, Arequipa, 2025?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025?
- ¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025?
- ¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025?

2.2 Justificación

2.2.1 Justificación teórica

Este análisis es teóricamente robusto, pues ayuda a consolidar el marco conceptual vinculado al proceso de elección de recursos humanos y la implementación de buenas prácticas de contratación, especialmente en el marco de una empresa MYPE familiar del sector servicios. Además, los resultados logrados expanden y refuerzan el saber existente acerca de las conexiones entre estas variables en análisis. Además, facilitan la identificación de elementos cruciales que podrían influir en el éxito del proceso de selección, ampliando de esta manera la bibliografía científica en este campo. Es importante destacar que hay escasos estudios que traten estas variables en el marco particular de una MYPE familiar, tal como sucede con Fuentes (2020), lo que subraya la importancia y singularidad de este estudio.

2.2.2 Justificación metodológica

Desde una perspectiva metodológica, el estudio utiliza técnicas estrictas para examinar el proceso de selección de personal e instaurar mejores prácticas en el reclutamiento, como encuestas, análisis de documentos y procedimientos estadísticos. En este contexto, se ha desarrollado un instrumento de recopilación de datos avalado por el criterio de especialistas, que es un instrumento especializado para las variables de selección de personal y rendimiento organizacional. Las herramientas y protocolos creados pueden emplearse como guía y ser modificados por otras compañías de

servicios que aspiren a optimizar sus procesos de administración del talento. Además, los descubrimientos metodológicos ayudarán a potenciar la evidencia empírica en este área de estudio.

2.2.3 Justificación practica

Desde un punto de vista práctico, los hallazgos de esta investigación proporcionan datos útiles a una compañía familiar MYPE de servicios en Arequipa para optimizar la elección de personal y perfeccionar el proceso de captación de talentos. Analizar la situación presente, definir criterios de selección apropiados y establecer la correlación entre las mejores prácticas de contratación posibilitan a la organización tomar decisiones fundamentadas para mejorar la eficacia de la administración de recursos humanos. Esto implica la habilidad para captar, elegir y mantener a los mejores aspirantes que cumplan con las necesidades y metas estratégicas de la empresa.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes nacionales

En su estudio científico denominado "Análisis de la rotación de personal y sus motivos en FARMAMIA CIA. LTDA", Bravo et al. (2022) buscan analizar las razones de la elevada rotación de personal en esa entidad durante el primer semestre del año 2022. En cuanto a la metodología, se utilizó una perspectiva cuantitativa, haciendo uso de entrevistas de salida y registros estadísticos de ingresos y egresos de personal, con datos extraídos de bases de datos institucionales. Respecto a los hallazgos, se determinó que una de las principales razones de la rotación es la extensión de los horarios de trabajo más allá de las 8 horas que la legislación estipula. Se deduce que la compañía muestra un alto índice de rotación que produce efectos económicos

perjudiciales, lo que exige al departamento de recursos humanos llevar a cabo procesos de selección continuos.

Fuentes (2020), en su estudio científico denominado "Estrategia de reclutamiento para la mejora de la competitividad en Perú Legendario SAC", busca elaborar una estrategia de reclutamiento fundamentada en habilidades laborales que potencie la competitividad de la compañía. En cuanto a la metodología, se empleó un método cualitativo, fundamentado en el estudio de documentos y la aplicación de encuestas a trabajadores y directivos, utilizando el programa estadístico SPSS para el estudio de los datos. Respecto a los hallazgos, se detectaron dificultades como la selección de personal inapropiado, la falta de comprensión de los objetivos de la organización y las carencias en la capacitación administrativa. Se deduce que una correcta estrategia de reclutamiento favorecería una administración más eficiente del recurso humano y el posicionamiento de la compañía en mercados emergentes.

En su estudio denominado "Diseño de un plan de selección de personal para aumentar la productividad en la empresa JEMAXCE", Falcón y Javier (2021) buscan desarrollar un plan de selección que favorezca la mejora del desempeño de los empleados en una compañía del sector de la construcción. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo a través de encuestas, entrevistas y matrices de evaluación laboral destinadas al equipo de producción y al personal de la planta. Respecto a los resultados, se demostró que después de la puesta en marcha del plan, la productividad de los empleados se incrementó de manera notable. Se deduce que la implementación de un procedimiento de selección sistemático no solo potencia la eficiencia, sino que también establece a la compañía en el mercado.

En su estudio denominado "La cultura organizacional y su conexión con la rotación de personal en una empresa de reclutamiento en Lima", Córdova Barrios (2023) busca examinar la relación entre la cultura de la organización y la rotación de personal. En términos de metodología, se empleó un diseño correlacional con un grupo de 70 colaboradores, aplicando cuestionarios estructurados. En cuanto a los hallazgos, se

detectó una correlación directa y relevante entre las dos variables. Se deduce que promover una cultura organizacional robusta y positiva ayuda a disminuir los índices de rotación de empleados y a conservar el capital humano.

Álvarez Rivas (2019), en su estudio denominado "Selección de personal por competencias en la Empresa de Transportes TAC", busca crear una estrategia de elección de personal fundamentada en habilidades laborales en una compañía de transporte en Chiclayo. En cuanto a la metodología, se utilizó un método cualitativo-descriptivo a través de la revisión de documentos institucionales y las entrevistas a los trabajadores. En cuanto a los resultados, se registró una elevada tasa de rotación a causa de las renuncias, los despidos y la ausencia de incentivos. Se deduce que la puesta en marcha de una estrategia de selección basada en competencias facilitó la disminución de la rotación de personal y optimizó la administración del talento.

Antecedentes internacionales

En su trabajo denominado "Análisis comparativo de los procesos de selección en los sectores público y privado", los autores de Dias et al. (2023) buscan contrastar la efectividad de los procesos de selección entre compañías públicas y privadas. En cuanto a la metodología, se empleó una correlación cuantitativa, aplicando el coeficiente de Pearson a una muestra no aleatoria de ocho compañías (cuatro públicas y cuatro privadas). Respecto a los resultados, se notó que los criterios de eficiencia, formación y evaluación del proceso son más beneficiosos en el sector privado. Se deduce que, pese a que hay una correlación positiva entre los criterios evaluados, no se observa una diferencia estadísticamente relevante entre los sectores, a excepción del proceso general de selección, que fue valorado de manera negativa en ambos.

En su estudio denominado "Rediseño del manual de reclutamiento en Seguros Alianza S.A.", Cabrera (2022) busca modernizar el procedimiento de selección de personal a través de la implementación del enfoque de Reclutamiento 4.0. En cuanto a la metodología, se utilizó un método cualitativo-descriptivo fundamentado en el estudio de documentos y entrevistas estructuradas. Respecto a los hallazgos, se demostró que

la ausencia de renovación del manual impactaba en la eficiencia del proceso de selección. Se deduce que la reestructuración del manual y la inclusión de tecnologías digitales posibilitarían la mejora de los procesos y el beneficio de todas las filiales de la compañía.

Rivera (2019), en su estudio denominado "Evaluación del proceso de selección y reclutamiento en la empresa Aliset – Ecuador", busca examinar la efectividad del proceso de selección y reclutamiento en esa entidad. En cuanto a la metodología, se utilizó una perspectiva descriptiva, empleando una escala Likert en un grupo de 11 individuos. Respecto a los resultados, se descubrió que la ausencia de un procedimiento establecido conduce a contrataciones inapropiadas. Se deduce que es imprescindible implementar un sistema de selección estructurado para prevenir la contratación excesiva y garantizar un equipo eficaz que favorezca la productividad de la empresa.

Velasco Zamora (2025) busca establecer la correlación entre la calidad del proceso de selección y la rotación de empleados en empresas de outsourcing de Colombia. En cuanto a la metodología, se empleó un diseño combinado con un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, fundamentado en encuestas y entrevistas realizadas en la compañía ORCA 15 SAS. Respecto a los resultados, se detectó que la ausencia de concordancia entre las habilidades del empleado y el perfil del cargo eleva la tasa de rotación. Se deduce que un proceso de selección basada en habilidades y un ambiente laboral apropiado reducen de manera significativa la rotación de personal.

En su investigación denominada "Factores de rotación de personal en empresas manufactureras de Manizales, Colombia", Vallejo Restrepo (2024) busca identificar los elementos que influyen en la rotación de personal mediante el uso de herramientas de análisis de datos. En cuanto a la técnica, se utilizó un método cuantitativo con análisis estadístico en las compañías Herragro, Sicolsa y Toptec. Respecto a los hallazgos, se demostró que, además de elementos como mejores posibilidades de empleo, la insatisfacción en el trabajo a nivel operativo es una razón significativa. Se deduce que

la aplicación de la analítica de datos facilita la previsión de problemas de rotación y la creación de estrategias de administración del talento más eficientes.

2.3.2. Marco teórico

Variable 1: Reclutamiento de personal

Proceso de selección

Según González (2021) sostiene que el proceso de reclutamiento consiste en la búsqueda de personal idóneo para cubrir una vacante existente o un nuevo puesto generado dentro de la organización. Este procedimiento se desarrolla en varias etapas con el propósito de seleccionar al candidato que mejor se ajuste a los requisitos del cargo. Además, lo centra de la siguiente forma (González, 2021):

Planificación: evaluación de requerimientos y descripción del empleo: recoja datos sobre el empleo desglosándolo para que pueda examinar diversos elementos de este. Es un listado de responsabilidades laborales, áreas de responsabilidad, vínculos de reportes, relaciones de trabajo y obligaciones de supervisión. Este estudio facilita la elaboración de perfiles de aspirantes ideales.

Reclutamiento: es el procedimiento donde una compañía se dedica a captar aspirantes competentes con puestos disponibles. Existen dos modalidades de contratación, la interna y la externa, y en función de la organización se realizará una, la otra o ambas.

Selección: una vez el candidato ha sido seleccionado y preseleccionado, se llevarán a cabo varias pruebas de selección de distintas maneras: entrevista, evaluación de habilidades, técnica simulada o juego de roles.

Control: tras la etapa de selección, elaborar reportes de candidatos pertinentes para tomar decisiones y seleccionar a los candidatos óptimos para los cargos de diseño. Una vez elegidos los aspirantes, se llevará a cabo la programación de la admisión y el seguimiento dentro de los tiempos fijados por la entidad.

La etapa de selección de personal es fundamental en la administración de recursos humanos para asegurar la elección de candidatos idóneos para los puestos disponibles; lo cual impacta positivamente en la competitividad y el rendimiento organizacional. Este proceso comienza al identificar las necesidades de la empresa y atraer a posibles candidatos, para evaluar sus competencias y habilidades en relación con los requisitos del puesto (Abbas et al., 2021).

Según la investigación realizada, hasta la fecha se ha observado que elegir al personal adecuado tiene un impacto significativo en el éxito de una empresa, dado que facilita la integración rápida de los empleados y les permite aportar valor desde el comienzo de su empleo (Hamza et al., 2021).

El proceso de selección de personal consta de varias fases organizadas como la entrevista personalizada y la realización de pruebas psicológicas y referencias que son cruciales para evaluar la idoneidad de los postulantes. Estas herramientas ayudan a las compañías no solo en la elección del candidato más adecuado sino también en alinear sus habilidades y competencias según los objetivos de la organización (Aldhuhoori et al., 2022).

Métodos y técnicas de selección de personal

No es sencillo tomar decisiones acertadas, y históricamente se ha explorado la búsqueda de indicadores que permitan hacer elecciones acertadas y criterios que lo transformen en algo más que una elección aleatoria. La falta de personal adecuada puede producir indicadores de costos tanto cuantitativos como cualitativos, siendo el más significativo de estos el tiempo de inversión desperdiciado.

Por todas estas razones, resulta esencial llevar a cabo un adecuado proceso de selección y emplear los métodos adecuados, las herramientas adecuadas y, sobre todo, la entrevista de selección adecuada. La preparación para una entrevista laboral se intensifica ya que el entrevistador requiere adquirir la máxima información del aspirante para su análisis y decisión posterior. Es preferible establecer un protocolo de entrevista

laboral en la compañía para ello, aquí una guía para conseguir información valiosa (González & Gil, 2024).

Contrato de entrevista de trabajo

Recepción candidato: La aprehensión de la primera forma es proceder que el pretendiente se sienta cómodo, trazar un medio apacible y enfocar de eludir desovar intranquilo al pretendiente. El entrevistador iniciará la presentación y conducirá el encuentro. Esta en la vida es una forma demasiado larga, por lo que puede principiar con un asunto indeterminado y conducir al entrevistador a un encuentro que le interese (Días et al., 2023).

Proporcionar exposición: En esta etapa, el entrevistador proporcionará al pretendiente exposición sobre la organización, como la saber de la empresa, el departamento, los objetivos, etc. Por otro lado, el entrevistador podrá avisar al pretendiente sobre las particularidades de la despensa, lo que se dilación de él y las condiciones laborales. Este es una buena fecha para empezar a alcanzar exposición de los candidatos haciendo preguntas sobre la maña para la despensa y las condiciones de trabajo (Hamza et al., 2021).

Recibir información: El entrevistador podrá albergar información, dividida en 3 áreas: La información del nivel de trabajo (experiencia), información del nivel de aprendizaje o capacitación e información del nivel de grado. La información del candidato se obtendrá de empleos anteriores utilizando cualquier trabajo anterior que el entrevistador considere apropiado. Los candidatos también deben proporcionar información sobre su trabajo, responsabilidades y razones para cambiar de trabajo, etc. Los candidatos también deben proporcionar comentarios sobre sus estudios, educación y motivación. Para algunos trabajos, la personalidad de un empleado es importante, por lo que estos factores se consideran todos los días, incluso en algunos trabajos, antes que la experiencia o la educación de un candidato (Ogunsola et al., 2023).

Despedida: Este es el momento de informar al candidato de que la entrevista ha terminado, pero no de informarle de ninguna valoración o decisión que se haya tomado. Evalúe a los candidatos por su tiempo y cooperación, y aprenda a comunicar las decisiones (Patel et al., 2022).

Elige el tipo de entrevista.

Así como hay muchas formas de captar candidatos, también se encuentran diferentes tipos de entrevistas de talento humano en función de los objetivos del interesado.

Entrevista estructurada: El entrevistador realizara una serie de preguntas, con la ayuda de una guía o formulario, las cuales serán respondidas por el entrevistado. En este tipo de entrevista, se espera respuestas concretas del candidato y así evita la espontaneidad y la improvisación. Las empresas suelen utilizar este instrumento en los procesos de selección donde hay un gran número de candidatos para que el proceso se mecanice durante la entrevista (Armijo et al., 2019).

Entrevista no estructurada: A diferencia de los métodos anteriores, este estilo de entrevista le da al entrevistador más libertad para hacer preguntas, por lo general hace pocas preguntas y es abierta porque no utiliza un guion, por lo general el candidato. Mira cómo se desarrolla. Este tipo de entrevistas a menudo se asemejan a conversaciones informales, lo que permite que los candidatos se relajen para que puedan obtener más información del entrevistador (Armijo et al., 2019).

Entrevistas híbridas o semidirigidas: es un tipo de entrevista común, es una fusión de entrevistas estructuradas y no estructuradas. El entrevistador usará un guion de preguntas y luego hará preguntas abiertas para observar las habilidades de comunicación del candidato (Armijo et al., 2019).

Entrevista de estrés: es utilizada para cargos de directivos, de responsabilidad, donde el candidato debe demostrar que puede soportar o superar activamente situaciones desagradables o estresantes (Prakash et al., 2024).

Ocupación. en este tipo de entrevista se busca la capacidad del candidato para manejar la presión. El entrevistador debe prepararse bien, ya que tiene que "atacar" al

candidato profesional y personalmente para comprobar si puede mantener la calma y resolver los problemas de manera positiva (Armijo et al., 2019).

Entrevista de competencia: Lo primero que se debe hacer en una entrevista por competencias es evaluar si la cultura de la empresa u organización está orientada hacia las competencias que se necesitan evaluar. El propósito de la entrevista de competencia es hacer pensar al candidato, en lugar de hacer las preguntas típicas para las que el candidato ya puede estar preparado. Las habilidades más valoradas por las empresas son: visión personal (el deseo de todos), adaptación al medio o lo que es lo mismo fortaleza emocional, capacidad de aprender y cambiar, habilidades de negociación y el trabajo en equipo (Armijo et al., 2019).

Buenas prácticas de reclutamiento

Este proceso se inicia con los reclutadores, donde las compañías buscan cubrir las posiciones vacantes empleando a la mayor cantidad de candidatos posible. De acuerdo con Solanes (2017), hay dos formas diferentes de contratación y las compañías deben determinar si prefieren uno u otro. Uno de estos procedimientos es el reclutamiento interno, donde las instituciones buscan candidatos dentro de la misma organización. Por otro lado, las empresas pueden elegir el reclutamiento externo, dado que se buscarán a los aspirantes ideales fuera de la organización. Las dos fuentes de reclutamiento poseen pros y contras, y en función de diversos factores, puede ser provechoso emplear una de las dos.

Reclutamiento interno

Cuando una gerencia opta por aprovechar los recursos internos, lo exterior que debe valorar es la evidencia que posee sobre los empleados, empleando los datos recabados previamente cuando los empleados fueron elegidos por primera vez para el cargo. Con el auge del patrimonio, las compañías mantendrán a sus trabajadores motivados para trabajar duro, perfeccionar su formación, entre otros aspectos. Además,

se incentiva si la solución de progreso es un estímulo apropiado para el trabajador (Hamza et al., 2021).

Los beneficios de buscar empleados de manera interna comprenden:

- Los gastos económicos del proceso para la compañía son reducidos.
- Se identifican las habilidades, competencias y conocimientos de los trabajadores
- Los trabajadores no requieren tiempo para ajustarse a la cultura de la empresa para adquirir conocimientos.

Las principales desventajas pueden ser dos:

- La compañía requiere trabajadores con capacidad de crecimiento.
- Pueden surgir conflictos entre los empleados que quieran asumir el puesto.

Reclutamiento externo

Cuando la compañía percibe que sus recursos internos de reclutamiento no son suficientes o insuficientes para identificar a los aspirantes perfectos, optan por subcontratar. Un enorme beneficio de este procedimiento de selección es que puede atraer a nuevos trabajadores que brinden nuevas propuestas a la entidad. En ciertas situaciones, la compañía de reclutamiento ha decidido subcontratar para ofrecer una selección más extensa de aspirantes, aunque esto implica un incremento en el gasto económico y un mayor compromiso para localizar y contratar a nuevos trabajadores (González & Gil, 2024).

Si la entidad dispone de un departamento de Recursos Humanos responsable de contratar personal, se facilitará la asimilación de los puestos y sus características específicas, lo cual representa una gran ventaja al momento de contratar a futuros aspirantes. Los empleadores siempre buscan habilidades para una entidad. En la actualidad, muchos buscan en redes sociales, blogs y canales de comunicación por si existe una disponible en algún momento. El equipo encargado del proceso de contratación externa utiliza diversas herramientas para llevar a cabo las labores de

contratación, empleando cada una de ellas en función de las vacantes o necesidades existentes en ese instante (Falcon & Javier, 2021).

Técnicas de reclutamiento

El departamento de Recursos Humanos, asesores y agencias de reclutamiento, emplean instrumentos y tácticas para localizar y captar personal, como: Aplicación espontánea: los candidatos a puestos vacantes entregan de manera voluntaria sus currículos o intereses laborales a las compañías, con el objetivo de estar disponibles como potenciales trabajadores. En ocasiones, la compañía no cuenta con una posible oferta laboral en ese instante, pero esto puede ser un medio para que el trabajador demuestre su deseo de integrarse a la organización (Nugroho, 2022).

En la actualidad, las empresas notan de manera considerable este tipo de peticiones, ya que evidencian que los trabajadores no están a la espera de una respuesta a las ofertas laborales, sino que buscan integrarse de manera activa en la organización.

Cartas de sugerencias de otros trabajadores: los empleados actuales de una compañía pueden ofrecer referencias de recursos humanos de personas que conocen. Estas cartas de recomendación ofrecen múltiples beneficios, ya que facilitan que trabajadores especializados en áreas de difícil reclutamiento puedan interactuar con otros con experiencia similar (Gómez-Mejía & Cardy, 2020).

La prensa dedica apartados o páginas para exponer oportunidades y demandas de trabajo. Aunque esta herramienta todavía se utiliza, su relevancia ha disminuido debido al auge de los métodos digitales. Hoy en día, muchos periódicos han incorporado secciones laborales en sus sitios web para publicar vacantes y recibir solicitudes (Armstrong & Taylor, 2023).

Empresa de empleos temporales o agencia de empleos temporales: Estas compañías proporcionan empleados temporales a otras empresas. Cuando una

organización reporta falta de personal, la agencia busca candidatos adecuados a través de su bolsa de trabajo o mediante ofertas laborales publicadas. Además, las expos laborales, organizadas por universidades, patrocinadores o las propias empresas, se han vuelto una estrategia clave para captar talento joven y fortalecer la marca empleadora (Noe et al., 2021).

Lugar de trabajo o portal laboral: el desarrollo de tecnologías emergentes y el crecimiento de Internet han impulsado el uso de portales laborales en línea. Las compañías publican sus ofertas de empleo, y los aspirantes pueden subir sus currículos y aplicar a diversas oportunidades a nivel global (Sánchez-Teba et al., 2020).

Red social: hoy en día, los expertos en búsqueda de talentos utilizan las redes sociales, como LinkedIn, más que cualquier otra herramienta de reclutamiento. Estas plataformas permiten a los reclutadores acceder rápidamente a una gran cantidad de perfiles profesionales y comunicarse de forma directa con los candidatos potenciales (Kavanagh et al., 2023).

Beneficios de la Selección por Competencias

Los beneficios de la selección por competencias incluyen (Prakash et al., 2024):

- La selección por competencias asegura que los candidatos poseen las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para desempeñar su rol, lo cual se traduce en un mejor rendimiento y mayor productividad.
- Al contratar personas con competencias alineadas a las exigencias del puesto, se reduce la probabilidad de desajustes, lo que disminuye la rotación y los costos asociados a nuevos procesos de selección y formación.
- La selección por competencias permite que el personal esté mejor alineado con los objetivos y valores de la organización, contribuyendo de manera más efectiva al logro de metas estratégicas.

- Identificar las competencias clave desde el inicio permite diseñar planes de capacitación específicos, ayudando a los empleados a mejorar y desarrollar habilidades necesarias para su crecimiento profesional.
- Contar con un equipo de personas competentes y motivadas genera un ambiente laboral positivo, promueve el trabajo en equipo y refuerza la confianza en las habilidades de los colaboradores.
- La selección basada en competencias facilita la evaluación de los empleados, ya que se dispone de indicadores claros y específicos sobre lo que se espera en cada rol, simplificando los procesos de retroalimentación y mejora.
- Al contar con un equipo adecuado y altamente competente, la organización se vuelve más competitiva, capaz de adaptarse a los cambios y ofrecer soluciones innovadoras que la diferencien en el mercado.

Variable 2: Desempeño organizacional

El rendimiento organizacional es un principio esencial en la gestión contemporánea, pues facilita la valoración del nivel en que una entidad alcanza sus metas estratégicas, operativas y financieras en un ambiente de competencia. De acuerdo con Martínez y Gómez (2022), el rendimiento organizacional no solo implica los rendimientos financieros, sino también la manera en que se administran los procesos internos, se maximizan los recursos y se impulsa el capital humano. Esta visión holística posibilita a las entidades reconocer sus fortalezas, áreas de mejora y tomar decisiones fundamentadas para su sostenibilidad y expansión.

El estudio del rendimiento organizacional puede segmentarse en tres dimensiones clave: el rendimiento financiero, el rendimiento de los procesos y el rendimiento interno. Cada una de estas dimensiones ofrece datos útiles que, en su totalidad, facilitan una perspectiva integral del desempeño y eficacia de la organización.

Desempeño financiero

El rendimiento financiero es uno de los métodos más imparciales para evaluar la salud de una entidad. Incorpora el estudio de la rentabilidad, la liquidez, el endeudamiento financiero y la eficacia en la utilización de los fondos económicos. Según López y Ramírez (2023), los indicadores financieros facilitan la determinación de si la compañía aporta valor a los accionistas y si puede mantener sus operaciones a lo largo del tiempo. Se incluyen entre los indicadores más significativos el retorno de inversión (ROI), el margen de ganancia neta, el EBITDA y el incremento de los ingresos. Además, un rendimiento financiero óptimo generalmente se debe a decisiones estratégicas correctas y a una administración eficaz de los costos y gastos. Además, tiene un impacto directo en cómo los inversores, clientes y otros interesados ven a la organización, lo cual puede afectar su reputación y acceso a financiación (López & Ramírez, 2023).

Desempeño de procesos

El rendimiento de procesos hace referencia a la eficiencia con la que una entidad lleva a cabo sus tareas operativas. Esta dimensión es esencial para asegurar la calidad, disminuir tiempos y gastos, y cumplir con las expectativas de los clientes. De acuerdo con Salinas y Torres (2021), una compañía con procesos adecuadamente organizados y administrados tiene más oportunidades de ajustarse con rapidez a las variaciones del ambiente y de innovar en sus productos o servicios. Las entidades que aplican técnicas de mejora continua, como Lean Management o Six Sigma, generalmente exhiben avances notables en esta área. Igualmente, la automatización de procesos, la implementación de tecnologías digitales y la incorporación de sistemas de administración empresarial (ERP) ayudan a mejorar el flujo de trabajo y eliminar residuos operativos (Salinas & Torres, 2021).

Hoy en día, el énfasis en la optimización de procesos también tiene vínculos con la sostenibilidad. Las entidades persiguen procedimientos más ecológicos y eficaces para satisfacer normas medioambientales y de responsabilidad social, lo que también robustece su reputación empresarial.

Desempeño interno

El rendimiento interno se relaciona con los elementos humanos y culturales dentro de la entidad. Incorpora elementos tales como el ambiente de trabajo, la motivación de los empleados, la comunicación interna, la administración del talento y la dirección. Según Pérez et al. (2020), un rendimiento interno óptimo se refleja en trabajadores más dedicados, colaborativos y en sintonía con las metas estratégicas de la compañía.

El talento humano es uno de los recursos más esenciales de una entidad. La inversión en formación, salud en el trabajo y programas de reconocimiento influye directamente en la productividad y en la permanencia del talento. Además, una cultura corporativa robusta promueve el trabajo colaborativo, la creatividad y la innovación, factores esenciales en un ambiente de negocios en constante cambio (Mendoza & Rivas, 2021).

Por otro lado, una inadecuada administración del rendimiento interno puede provocar elevados índices de rotación, disputas en el trabajo y un bajo ánimo, lo que repercute de manera negativa en todas las otras áreas de la organización. Por esta razón, numerosas compañías están implementando sistemas de evaluación por competencias y encuestas sobre el ambiente de trabajo como instrumentos para supervisar y optimizar esta dimensión.

Integración de las dimensiones

Aunque cada dimensión puede examinarse de manera individual, su integración es crucial para lograr una perspectiva integral del rendimiento organizacional. Un rendimiento financiero robusto no es viable si los procedimientos internos son deficientes o si el equipo no muestra motivación. Asimismo, una sólida cultura organizacional puede incrementar los rendimientos financieros y optimizar la eficacia en las operaciones.

En este contexto, Mendoza y Rivas (2021) indican que las organizaciones más prósperas son las que adoptan una perspectiva holística del rendimiento, empleando instrumentos de administración como el Balanced Scorecard (Cuadro de Mando

Integral), que facilita la sincronización de los objetivos financieros, operativos y humanos con la estrategia global de la empresa.

2.3.3. Glosario de términos

Competencia: Armstrong (2014) define las competencias como el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que un empleado requiere para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Es fundamental que estas competencias estén en consonancia con los objetivos de la organización y favorezcan el crecimiento profesional constante dentro de la empresa.

Gestión por competencias: Según Dessler (2016), la gestión por competencias implica organizar el reclutamiento y la formación de acuerdo a las habilidades específicas necesarias para cada puesto en la empresa. Este enfoque permite evaluar el rendimiento de forma imparcial y objetiva.

Evaluación de competencias: Para Noe et al. (2017) es el proceso relacionado con la medición de las competencias de los trabajadores contra las normas previstas para su función, este método permite identificar lagunas en el crecimiento y campos para mejorar en cada persona.

Modelo de competencias: Schermerhorn et al. (2014) se define como una estructura que identifica las competencias esenciales necesarias en una empresa para el logro de los objetivos organizacionales.

Habilidades técnicas: Bravo et al. (2022) concuerdan, puesto que indican que son específicas dado que estas son necesarias para la ejecución de ciertas actividades en un perfil, según ello, son utilizadas para poder mejorar la calidad y la cantidad en productividad en las empresas.

Habilidades blandas: Gan (2006) menciona, porque definen *soft skills* como aquellas cualidades personales que permiten el interactuar, que es activar el trabajo colaborativo y el liderazgo empresarial.

Desarrollo profesional: Falcon y Javier (2021) argumentan, dado que hacen énfasis en la aplicación de la tecnificación personal para que el sector proyectado sea alcanzable al emplearla.

Indicadores de evaluación: González y Gil (2024) difieren porque ellos dicen que son métricas y señalan evaluación es un porcentaje de competencias adquiridas.

Gestión del desempeño: Aldhuhoori et al. (2022) entonces, verifica que coinciden estas posturas. Puesto que describen el término desde la implementación estratégica, pero estas verifican con la hipótesis que es factible.

2.4. Resumen ejecutivo

Este análisis, denominado "Reclutamiento de personal y su vínculo con el rendimiento organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, Arequipa, 2024", es un proyecto de investigación destinado a la elección de bachillerato en la Escuela ISIL San Ignacio de Loyola. Su propósito es establecer la correlación entre el proceso de contratación de personal y el rendimiento organizacional. El estudio se realizó bajo una perspectiva cuantitativa, utilizando un diseño no experimental de naturaleza transversal. Se utilizó un cuestionario, corroborado por la evaluación de especialistas, en una muestra de 10 colaboradores. En el estudio, se empleó como método el coeficiente de correlación Rho de Spearman y como coeficiente estadístico. Los hallazgos mostraron una correlación positiva y significativa entre la contratación de personal y el rendimiento de la organización (p. valor $0.003 < 0.05$). Se determina que un procedimiento de selección apropiado, organizado y en concordancia con el perfil del cargo tiene una correlación positiva con la productividad, la eficacia en las operaciones y la satisfacción en el trabajo, siendo una táctica esencial para potenciar la competitividad de las MYPE del sector servicios en entornos locales como el de Arequipa. Se aconseja poner en marcha una guía práctica para el reclutamiento por competencias que contemple perfiles de trabajo claramente establecidos, entrevistas organizadas y instrumentos de evaluación imparciales, todo esto en un formato que sea

accesible y se pueda adaptar al entorno de microempresas. Esta propuesta facilitará disminuir la rotación de empleados, potenciar la calidad de los contratos, robustecer el ambiente laboral y aportar a la sostenibilidad de las MYPE en el sector de la carpintería.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 1

Atributos de la guía “contrata bien” para el proceso de reclutamiento estructurado

| Atributos | Descripción |
|-------------------------|---|
| ¿Es fácil de usar? | Sí, la guía presenta un lenguaje claro, pasos secuenciales y formatos listos para aplicar, pensados para ser utilizados sin conocimientos técnicos previos. |
| ¿Es confiable? | Sí, está basada en literatura especializada, buenas prácticas en gestión del talento humano y validada por expertos del área. |
| ¿Es seguro? | Sí, orienta sobre el manejo adecuado de los datos personales de los candidatos, promoviendo la confidencialidad y el cumplimiento de normas laborales. |
| ¿Es preciso? | Sí, permite identificar a los candidatos más adecuados gracias al uso de entrevistas por competencias, pruebas prácticas y criterios objetivos. |
| ¿Es rápido? | Sí, ayuda a reducir el tiempo de contratación mediante plantillas y formatos que agilizan cada etapa del proceso. |
| ¿Se puede personalizar? | Sí, la guía es adaptable a diferentes tipos de puestos, áreas de trabajo y realidades organizacionales de las MYPEs. |

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2

Análisis comparativo entre el proceso actual y la propuesta de la guía “contrata bien” para el proceso de reclutamiento estructurado

| Características | Proceso actual (empírico) | Propuesta de la guía “contrata bien” para el proceso de reclutamiento estructurado |
|---|---|---|
| Definición de perfiles | No existen perfiles definidos | Perfiles detallados por competencias técnicas y blandas |
| Fuentes de reclutamiento | Recomendaciones informales | Uso de portales gratuitos, redes sociales, convenios con institutos técnicos |
| Evaluación de candidatos | Basada en la experiencia o disponibilidad inmediata | Evaluación por competencias, entrevistas estructuradas, pruebas prácticas |
| Formalización del proceso | Contratación verbal o sin documentación formal | Contrato formal, documentación organizada y trazabilidad del proceso |
| Tiempo de contratación | Lento y desorganizado | Optimizado mediante pasos secuenciales, plantillas y herramientas de apoyo |
| Costos de rotación y reemplazo | Altos, por falta de planificación | Reducción de costos al elegir candidatos adecuados desde el inicio |
| Impacto en el desempeño organizacional | Negativo, afecta productividad y clima laboral | Positivo: mejora el clima laboral, la eficiencia y la retención del talento |

Fuente: Elaboración propia.

2.7. Objetivo general y específicos

2.7.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el **reclutamiento de personal** se relaciona con el **desempeño organizacional** en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, Arequipa, 2024.

2.7.2. Objeto específico

- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2024.
- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2024.
- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2024.

2.8. Componente del proyecto

Tabla 3

Componentes del proyecto

| Componente | Descripción |
|---------------------------------------|---|
| Diagnóstico del proceso actual | Evaluación de las prácticas de reclutamiento utilizadas por la MYPE. Incluye entrevistas, revisión documental y análisis FODA del área de RR. HH. |
| Revisión de buenas prácticas | Análisis de modelos teóricos y buenas prácticas nacionales e internacionales en reclutamiento por competencias, aplicables a MYPEs. |
| Diseño de la guía práctica | Elaboración de la guía paso a paso con lenguaje accesible, formatos, ejemplos y orientaciones adaptadas al contexto de una empresa familiar. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Validación de contenido | Revisión y validación de la guía por parte de expertos en recursos humanos, para asegurar su aplicabilidad y pertinencia técnica. |
| Difusión y socialización | Preparación de material de presentación y entrega de la guía a la empresa participante; sugerencia de canales para replicabilidad en otras MYPEs. |

Fuente: Elaboración propia.

2.9. Resultados generales: componente del proyecto

Tabla 4

Resultados generales del proyecto

| Componente | Resultados o productos obtenidos |
|---------------------------------------|---|
| Diagnóstico del proceso actual | Informe con el análisis del estado actual del reclutamiento en la MYPE: puntos críticos, oportunidades de mejora y análisis FODA. |
| Revisión de buenas prácticas | Síntesis comparativa de modelos y enfoques de reclutamiento por competencias aplicables a microempresas del sector servicios. |
| Diseño de la guía práctica | Guía estructurada con pasos, recomendaciones, ejemplos, formatos, y plantillas aplicables a MYPEs del rubro ebanistería. |
| Validación de contenido | Retroalimentación de expertos que confirma la aplicabilidad, claridad y pertinencia del contenido propuesto en la guía. |
| Difusión y socialización | Entrega de la guía a la empresa participante y presentación del material a actores del sector como centros técnicos o gremios. |

Fuente: Elaboración propia.

2.10. Plan de actividades del proyecto

Tabla 5

Plan de actividades

| N° | Actividades | 2025 | | | |
|----|---|------|-----|-----|-----|
| | | ABR | MAY | JUN | JUL |
| | | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | Revisión documental del proceso de selección actual. Entrevistas a responsables de RR.HH. | | | | |
| 2 | Análisis FODA del área de reclutamiento. | | | | |
| 3 | Revisión de literatura y buenas prácticas en reclutamiento por competencias. | | | | |
| 4 | Diseño de la estructura de la guía paso a paso. | | | | |
| 5 | Elaboración de formatos, plantillas y ejemplos prácticos para la guía. | | | | |
| 6 | Redacción y diagramación final de la guía. | | | | |
| 7 | Validación de la guía por juicio de expertos. | | | | |
| 8 | Revisión y ajustes finales según retroalimentación. | | | | |
| 9 | Preparación de presentación y socialización de la guía. | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

2.11. Metodología del Proyecto

2.11.1. Hipótesis de investigación

Hipótesis General

El reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores Arequipa, 2025.

Hipótesis específicas

- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.
- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.
- Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

2.11.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Reclutamiento de personal

Definición Conceptual: De acuerdo con Cuervo García et al. (1994, citado en Arturo, 2019), el reclutamiento es una actividad que permite a la organización localizar y captar personas que reúnan las condiciones necesarias para asumir un cargo específico. La finalidad principal de este proceso es atraer un número adecuado de postulantes, lo que facilitará una posterior selección basada en los requerimientos del puesto y en las cualidades de cada candidato.

Definición Operacional: El reclutamiento de personal se define operativamente como el conjunto de acciones orientadas a identificar y atraer candidatos idóneos para

un puesto determinado. Este proceso incluye el análisis y la descripción del perfil del puesto, así como la aplicación de estrategias de reclutamiento tanto internas como externas.

Variable 2: Desempeño organizacional

Definición Conceptual: Según Barney (1991, citado en Martínez y Gómez, 2022), el desempeño organizacional hace referencia al resultado global que una organización alcanza como consecuencia del uso eficaz de sus recursos, capacidades y procesos en un entorno competitivo.

Definición Operacional: El desempeño organizacional se operacionaliza mediante indicadores que evalúan tres dimensiones principales: el desempeño financiero, el desempeño de los procesos y el desempeño interno de la organización.

2.11.3 Enfoque de investigación

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, dado que su propósito es medir y analizar de forma numérica las variables involucradas: el proceso de reclutamiento de personal y el desempeño organizacional. Para ello, se recurre al método científico, entendido como una secuencia de procedimientos ordenados que permiten alcanzar los objetivos planteados y verificar hipótesis mediante técnicas estadísticas, tal como lo describen Hernández y Mendoza (2023).

2.11.4. Tipo de investigación

El estudio es de naturaleza básica, dado que (Ñaupas et al., 2023) argumentan que su objetivo es simplemente entender y conocer una realidad, tal como sucede con el Reclutamiento de personal y el Rendimiento organizacional.

2.11.5 Diseño de investigación

La metodología de estudio es experimental de tipo transversal, dado que no se alteran las variables en análisis y la información se recopilará en un único lapso de tiempo (Hernández & Mendoza, 2023), concretamente durante el 2025.

2.11.6 Niveles de Investigación

El grado de estudio es exploratorio, dado que se realizó una recolección inicial de datos que facilitó la definición del problema, la formulación de los objetivos y la propuesta de las hipótesis del estudio (Ñaupas et al., 2023). Además, la investigación es de naturaleza descriptiva, ya que se recopilaron datos a través de herramientas específicas con el objetivo de describir las variables de contratación de personal y rendimiento organizacional, reconociendo sus dimensiones, atributos y particularidades, tal como indican Ñaupas et al. (2023).

Asimismo, el enfoque de estudio es también Relacional, ya que se persigue entender la correlación entre las variables en análisis (Ñaupas et al., 2023), tales como el Reclutamiento de personal y el Rendimiento organizacional.

2.11.7. Población

La población se refiere al grupo de personas que comparten determinadas características específicas Rodríguez-Sosa, & Burneo (2017). En esta investigación, la población está conformada por 10 colaboradores que laboran en una empresa del sector servicios vinculada al rubro de la madera, ubicada en el distrito de Miraflores, en la ciudad de Arequipa, durante el año 2025.

2.11.8. Muestreo y muestra

Se empleará el muestreo censal, el cual, según Ñaupas et al. (2023) se aplica cuando se tiene acceso a la totalidad de la población en estudio. Por tanto, la muestra está compuesta por los 10 trabajadores de una empresa familiar del sector servicios vinculada a la madera, ubicada en el distrito de Miraflores, Arequipa, en el año 2025.

2.11.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica en una investigación es una herramienta y métodos disponibles para los investigadores, debido a que este instrumento permitirá la obtención de información y orientar al proceso de recopilación de datos (Arias, 2020).

Para el presente proyecto, la técnica que se utilizó es la encuesta, esta se aplicó de manera virtual por medio del WhatsApp y correo electrónico, la cual nos permitió identificar la problemática en reclutamiento de personal y desempeño organizacional

Instrumento de recolección de datos

En cuanto el instrumento utilizado para el presente proyecto es el cuestionario, para aplicar esta herramienta realizamos las preguntas correspondientes de acuerdo a las variables y las dimensiones. Este instrumento tiene preguntas cerradas con escala ordinal de 5 niveles tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). Asimismo, se diseñaron las preguntas a través de la herramienta tecnológica de Google, Formularios de Google, y aplicamos la encuesta a los 10 empleados, quienes son trabajadores permanentes de la empresa de servicios en madre ubicada en Arequipa Miraflores, 2025. Posteriormente, llevamos a cabo un proceso de agrupación y análisis de las preguntas por dimensiones y de manera individual, con el fin de obtener una comprensión más profunda de los datos recopilados.

2.11.10. Validez y confiabilidad

Se aplicó la validez por juicio de expertos, es decir se recurrió a la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad/subjetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver tabla 41.

Tabla 41

Niveles y valores de validez

| Niveles | Valores |
|----------------|----------------|
| Excelente | 81-100% |
| Muy Bueno | 61-80% |
| Bueno | 41-60% |
| Regular | 21-40% |
| Deficiente | 0-20% |

Por consiguiente, el instrumento para medir Reclutamiento de personal y Desempeno organizacional tiene un nivel de validez bueno, dado que el valor obtenido es de 51%, ver Anexo 8.6.

Confiabilidad de la investigación

Se utilizo la medida de consistencia interna para precisar si el instrumnto es confiable, es decir si produce resultados coherentes y consistentes. Para ello, se preparo una prueba piloto compuesta por 10 participantes de similares características a la muestra en estudio, donde se le aplico una vez el instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Alfa de Cronbach (α) donde puede tomar valores que oscilan entre 0 (baja o nula confiabilidad) y 1 (alto o máximo de confiabilidad), ver Tabla 41.

Se utilizo la medida de consistencia interna para precisar si el instrumnto es confiable, es decir si produce resultados coherentes y consistentes. Para ello, se preparo una prueba piloto compuesta por 10 participantes de similares características a la muestra en estudio, donde se le aplico una vez el instrumento.

Tabla 42

Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

| Intervalo | Interpretación |
|----------------|----------------|
| $\alpha > 0.9$ | Excelente |
| $\alpha > 0.8$ | Bueno |
| $\alpha > 0.7$ | Aceptable |
| $\alpha > 0.6$ | Cuestionable |
| $\alpha > 0.5$ | Pobre |
| $\alpha < 0.5$ | Inaceptable |

Fuente: Elaboración propia.

Luego de aplicar el instrumento, se obtuvo un valor α de 0,855, ver Tabla 43. Por lo tanto, se precisa que el instrumento tiene una de buena confiabilidad.

Tabla 43

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,855 | 19 |

Fuente: Elaboración propia.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 6

Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación

| Categoría General de Gasto | Descripción | Cantidad / Meses | Costo Unitario (S/) | Monto Estimado (S/) |
|-----------------------------------|---|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Bienes | | | | |
| Materiales de oficina | Hojas, carpetas, lapiceros, toner, útiles varios | 1 | S/ 300.00 | S/ 300.00 |
| Impresiones y copias | Encuestas, informes, cuadros de evaluación | 1 | S/ 200.00 | S/ 200.00 |
| Tablet prestada (uso encuesta) | Uso de dispositivo móvil para recolección de datos | 1 (en préstamo) | S/ 0.00 | S/ 0.00 |
| Servicios | | | | |
| Impresión del informe final | Encuadernación y entrega de tesis a institución | 2 | S/ 70.00 | S/ 140.00 |
| Capacitación interna | Charlas para responsables de RR. HH. (café, materiales) | 1 | S/ 200.00 | S/ 200.00 |
| Transporte | Movilidad local durante encuestas y entrevistas | 4 | S/ 50.00 | S/ 200.00 |
| Encuestas impresas | 10 encuestas en físico para colaboradores | 10 | S/ 5.00 | S/ 50.00 |
| Costos administrativos | | | | |
| Uso de espacio físico | Uso de oficina de la empresa para entrevistas (valor simbólico) | 2 meses | S/ 100.00 | S/ 200.00 |

| | | | | |
|------------------------|---|--------------------|----------|--------------------|
| Internet y luz | Servicios durante la ejecución del proyecto | durante la 2 meses | S/ 50.00 | S/ 100.00 |
| Resumen | | | | |
| Bienes | | | | S/ 500.00 |
| Servicios | | | | S/ 890.00 |
| Costos administrativos | | | | S/ 300.00 |
| TOTAL | | | | S/ 1,690.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se muestra en la Tabla 5, la estimación de costos del proyecto asciende a S/ 1,690.00, cifra razonable y coherente con el alcance y la naturaleza del estudio. El mayor gasto corresponde a la contratación de servicios específicos, tales como la validación de instrumentos, transporte para entrevistas y una capacitación básica al personal responsable del área de RR.HH.

Los bienes considerados consisten en materiales básicos de oficina e impresión, necesarios para el desarrollo de encuestas y elaboración de documentos. Se incluye también el uso de un dispositivo móvil en calidad de préstamo, por lo que no representa un gasto.

Asimismo, el presupuesto contempla gastos administrativos simbólicos, dado que se utilizarán recursos ya disponibles en la empresa familiar, como el espacio físico para entrevistas y el acceso a internet y servicios básicos.

Este presupuesto permite el desarrollo completo de la guía práctica sin requerir inversiones tecnológicas o equipos costosos, lo que refuerza la viabilidad de aplicar esta solución en otras MYPEs con características similares.

IV. Resultado de investigación

4.1 Análisis de resultados descriptivos

4.1.1 Análisis de datos cuantitativos

Variable 1: Reclutamiento de personal

Pregunta 1: ¿El nivel de formación académica requerido para el puesto está claramente definido?

Tabla 7

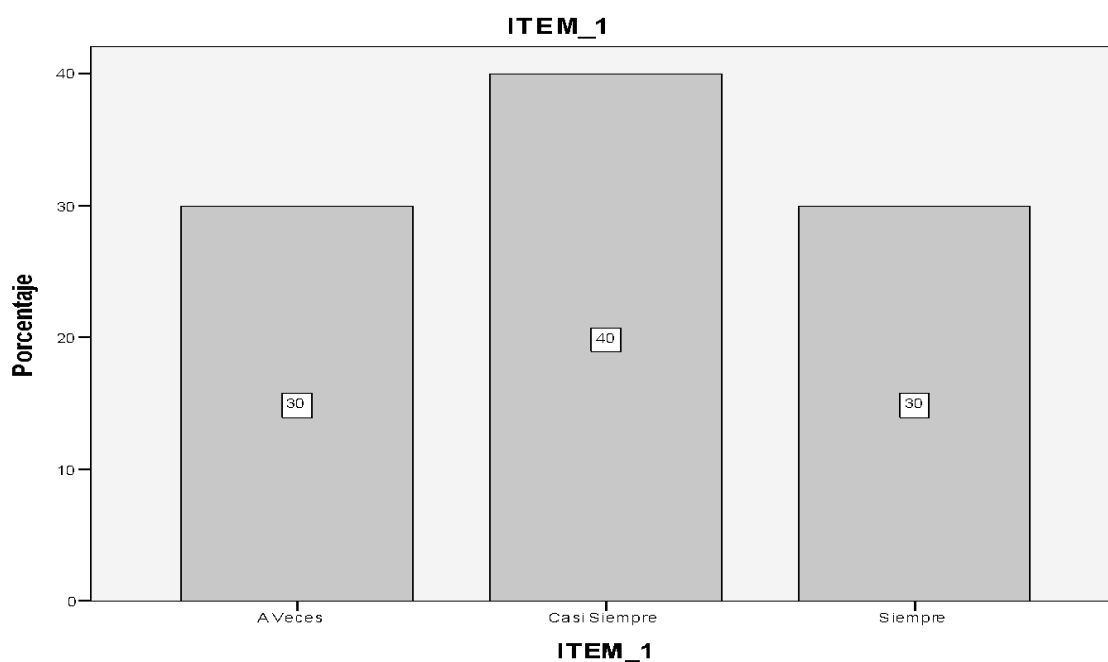
Nivel de formación académica requerido

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 3 | 30% |
| | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 3 | 30% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Nivel de formación requerido



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la Tabla 1 y en la Figura 1, que el 70% de los encuestados considera que el evento evaluado ocurre con alta frecuencia (Casi Siempre y Siempre); mientras el 30% tiene una percepción más moderada (A veces). Por tanto, se determina que la mayoría de los participantes reconoce la presencia del fenómeno con cierta regularidad.

Pregunta 2: ¿La experiencia previa necesaria para el puesto es adecuada para las funciones a desempeñar?

Tabla 8

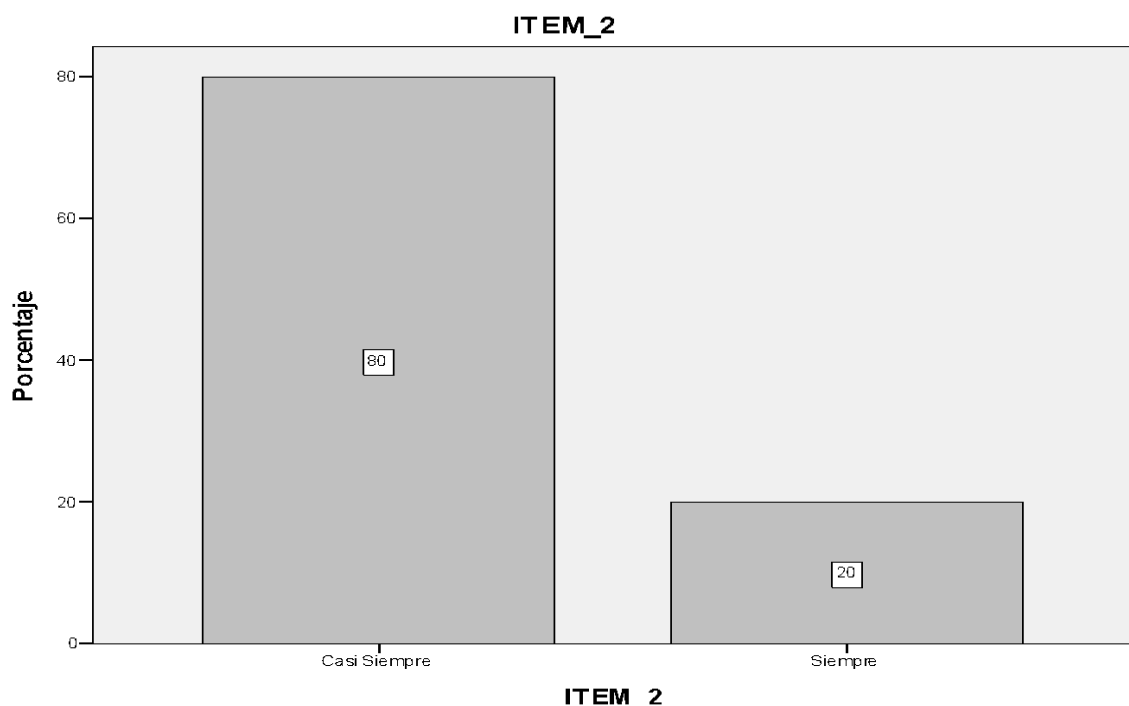
La experiencia previa necesaria

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Casi Siempre | 8 | 80% |
| | Siempre | 2 | 20% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

La experiencia previa necesaria



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla 2 en la figura 2 un 80% de los encuestados respondió Casi Siempre y un 20% Siempre. Se precisa que prácticamente todos los participantes consideran que el aspecto evaluado ocurre con mucha frecuencia.

Pregunta 3: ¿Las funciones del puesto están bien especificadas en el proceso de reclutamiento?

Tabla 9

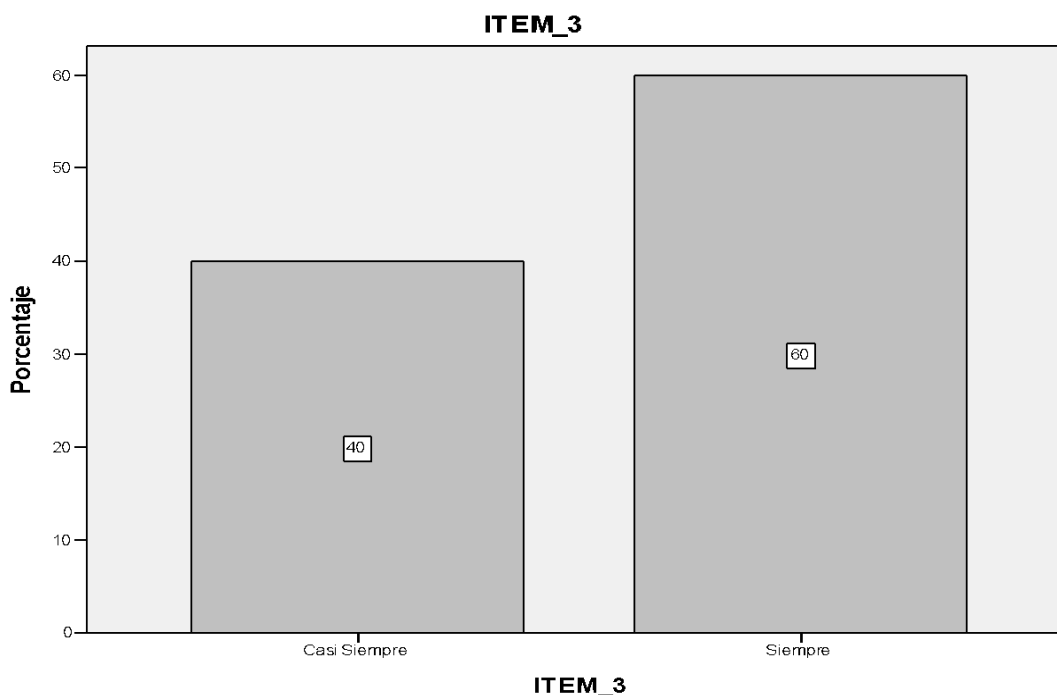
Las funciones del puesto

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| | Casi Siempre | 4 | 40% |
| Válidos | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Las funciones del puesto



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 3 en la figura 3 el 60% de los encuestados indicó Siempre y el 40% Casi Siempre. Se determina que la mayoría percibe el comportamiento o fenómeno evaluado como altamente frecuente.

Pregunta 4: ¿El dominio de idiomas extranjeros es considerado de manera apropiada según los requisitos del puesto?

Tabla 10

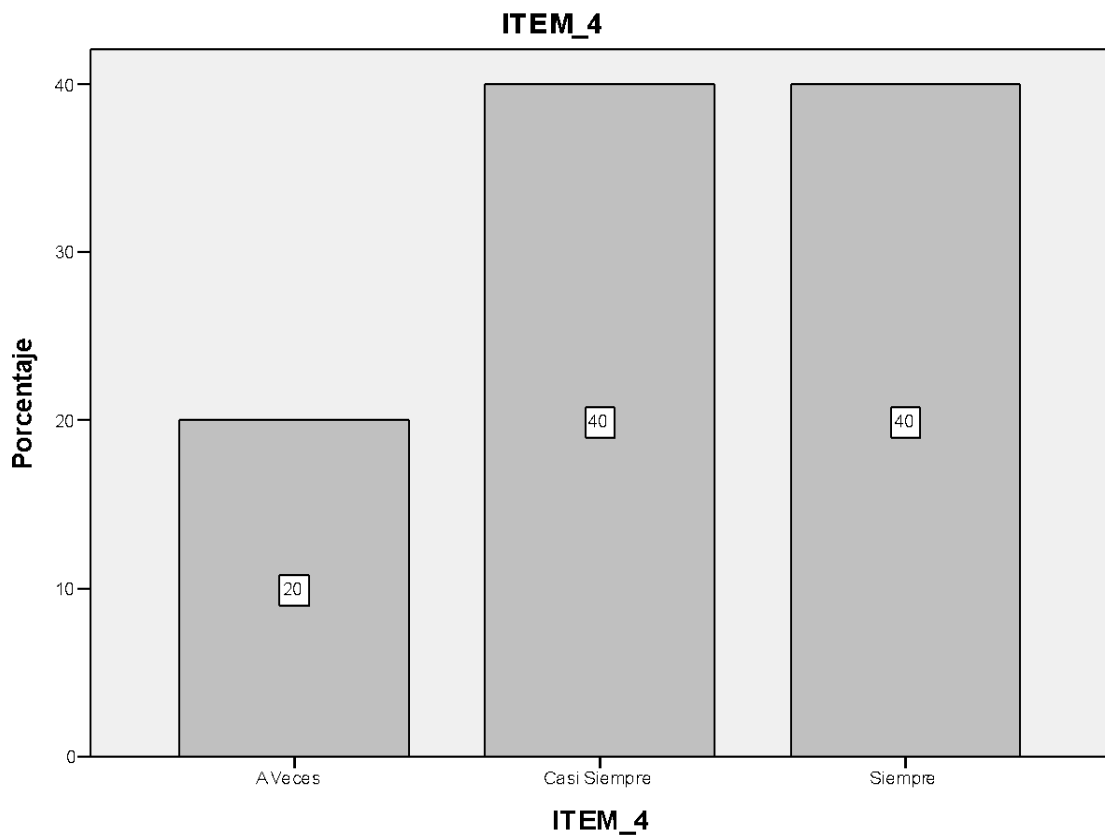
El dominio de idiomas extranjeros

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 2 | 20% |
| | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

El dominio de idioma extranjeros



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla 4 y la figura 4 que el 40% de los participantes considera que el evento ocurre Siempre y Casi Siempre, mientras que un 20% respondió A veces. Se precisa que, aunque la mayoría cree que el fenómeno es común, una parte de los encuestados tiene una percepción más intermedia.

Pregunta 5: ¿Los conocimientos técnicos adicionales necesarios son comunicados de forma clara en el reclutamiento?

Tabla 11

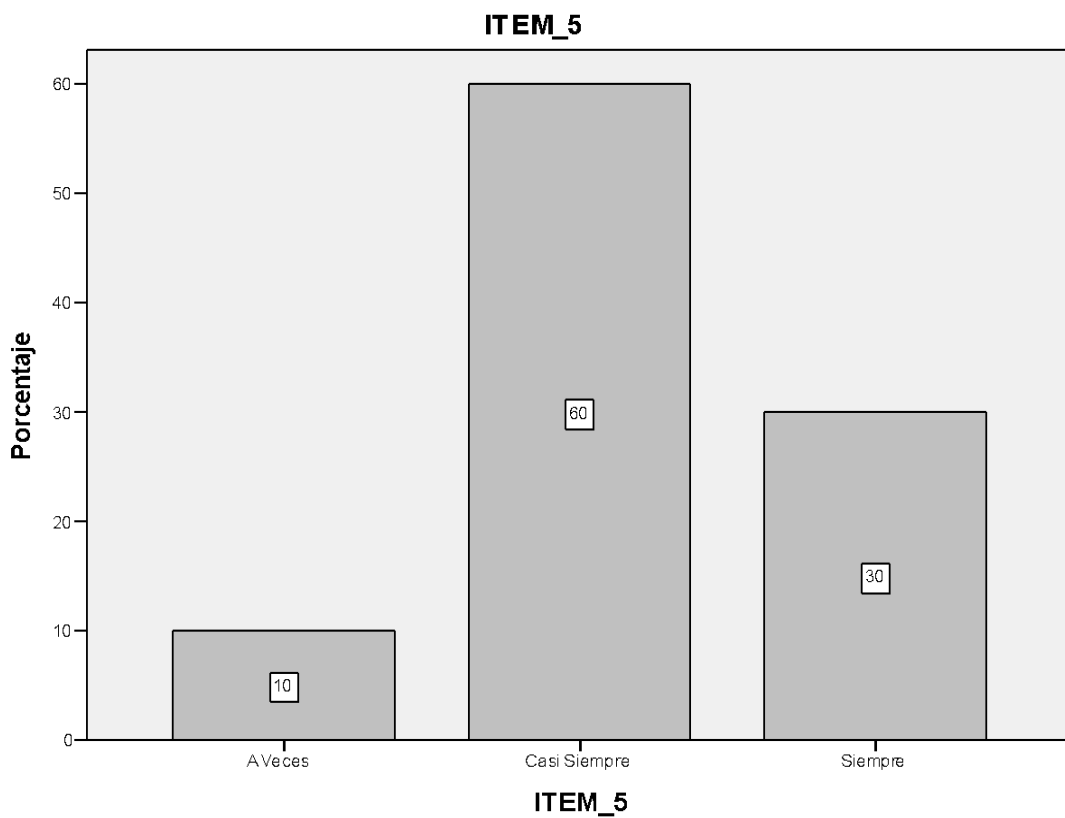
Los conocimientos técnicos adicionales

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 6 | 60% |
| | Siempre | 3 | 30% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Los conocimientos técnicos adicionales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 5 y la figura 5 la opción más frecuente es Casi Siempre con un 60%, seguida de Siempre con un 30% y A veces con un 10%.

Se determina que el fenómeno evaluado se considera presente con frecuencia, aunque hay una minoría que lo percibe menos común.

Pregunta 6: ¿Se identifican y promueven competencias personales importantes como liderazgo y trabajo en equipo?

Tabla 12

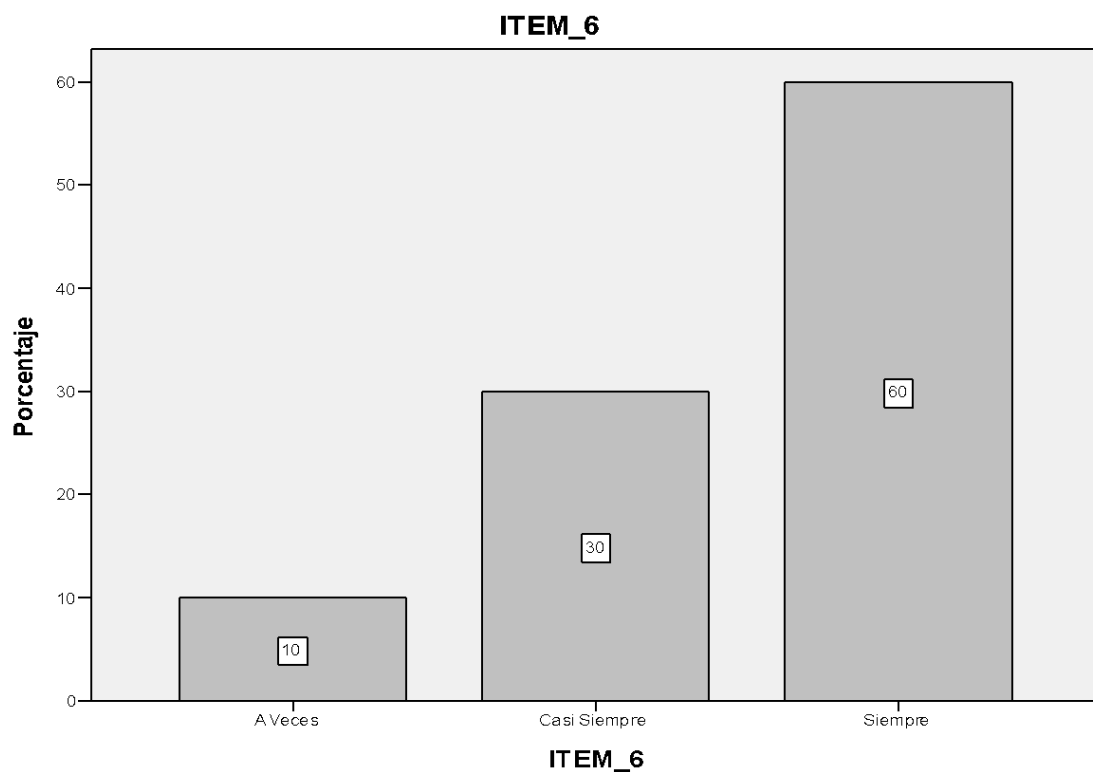
Se identifican y promueven competencias

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 3 | 30% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Se identifican y promueven competencias



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se precisa en la tabla 6 en la figura 6 que la mayoría (60%) eligió Siempre, mientras que el 30% seleccionó Casi Siempre y el 10% A veces . Se visualiza que la percepción sobre el fenómeno es mayoritariamente alta, aunque no unánime.

Pregunta 7: ¿Las condiciones laborales ofrecidas (salario, beneficios, horarios) son atractivas para los candidatos?

Tabla 13

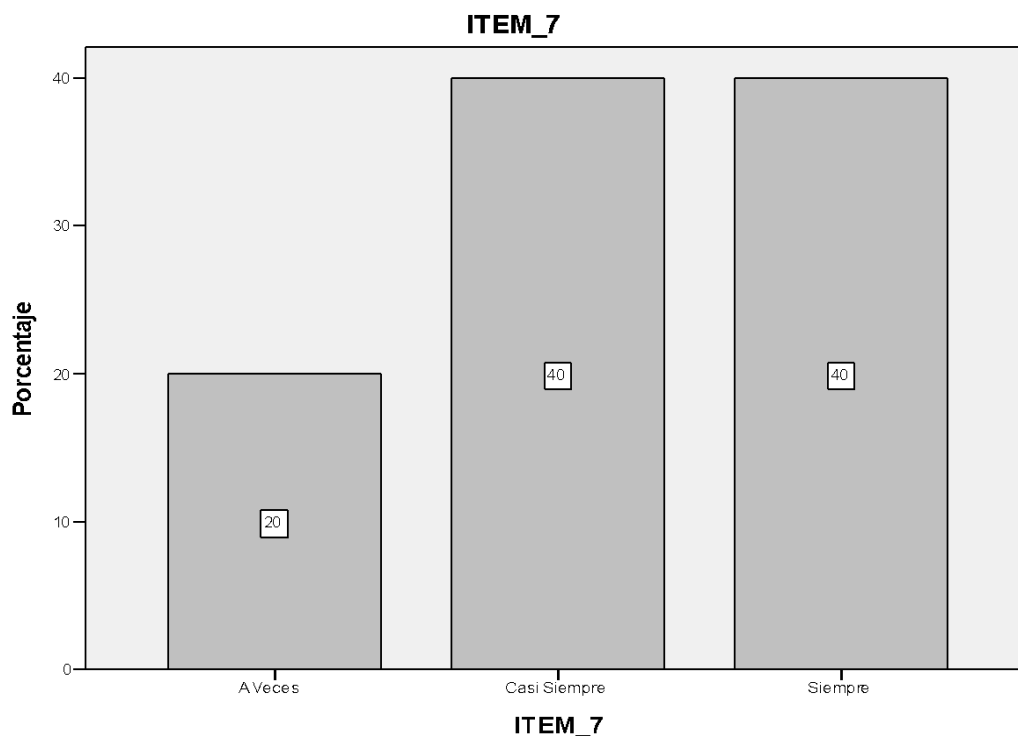
Las condiciones laborales ofrecidas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 2 | 20% |
| | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Las condiciones laborales ofrecidas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 7 en la figura 7 que un 40% de los encuestados respondió Casi Siempre y otro 40% Siempre, mientras que un 20% lo percibe con menor frecuencia A veces . Se determina que la percepción es mayormente positiva.

Pregunta 8: ¿La organización fomenta la rotación interna o traslado entre departamentos para desarrollar a los empleados?

Tabla 14

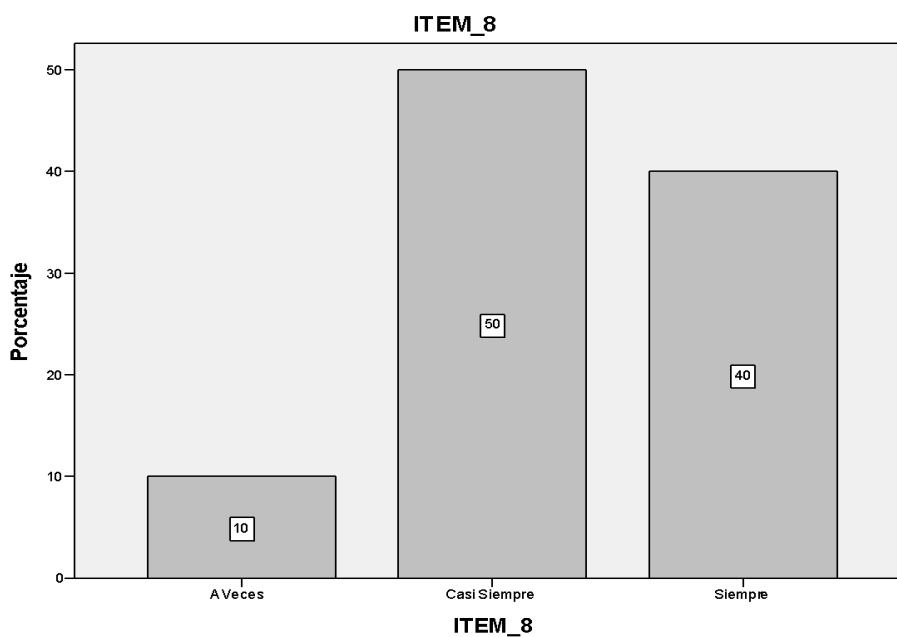
La organización fomenta la rotación interna

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 5 | 50% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

La organización fomenta la rotación interna



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que un 50% de los encuestados considera que el fenómeno ocurre Casi Siempre, un 40% Siempre y un 10% A veces. Se precisa que la percepción general es alta, pero con una minoría que lo evalúa con menor frecuencia.

Pregunta 9: ¿Existe una política clara para la promoción interna de los empleados?

Tabla 15

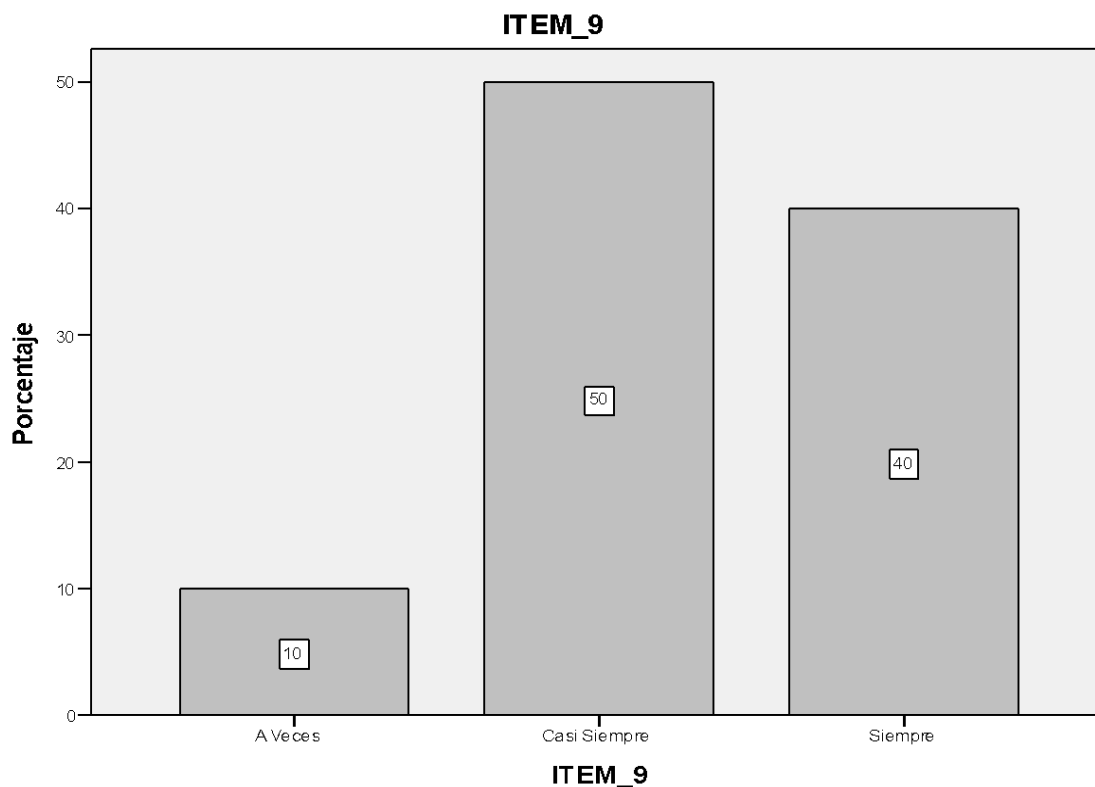
Existe una política clara para la promoción interna de los empleados

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 5 | 50% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Existe una política clara para la promoción interna de los empleados



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla que la distribución de respuestas favorece Casi Siempre (50%) y Siempre (40%), con un 10% en A veces. Se determina que hay una alta aceptación del fenómeno evaluado.

Pregunta 10: ¿Las fuentes de reclutamiento utilizadas (portales, referidos, redes sociales, etc.) son eficientes?

Tabla 16

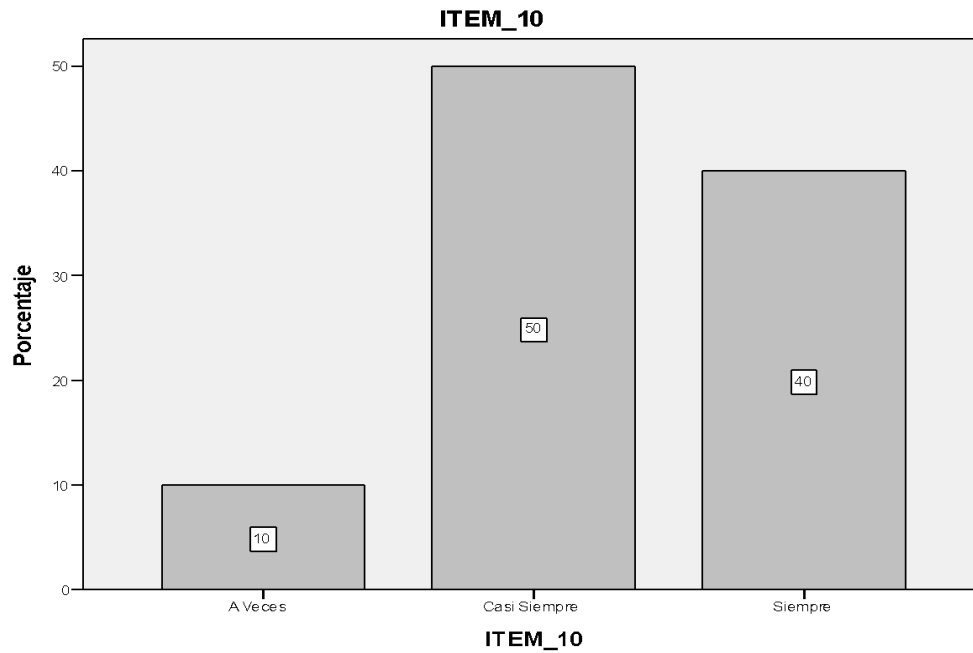
Las fuentes de reclutamiento utilizadas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 5 | 50% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Las fuentes de reclutamiento utilizadas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que la percepción de frecuencia alta (90% entre "Casi Siempre" y "Siempre") indica una tendencia clara de reconocimiento del fenómeno medido.

Varibale 2 : Desempeno organizacional

Pregunta 11: ¿Las técnicas de reclutamiento aplicadas (entrevistas, pruebas, dinámicas) son adecuadas para seleccionar a los mejores candidatos?

Tabla 17

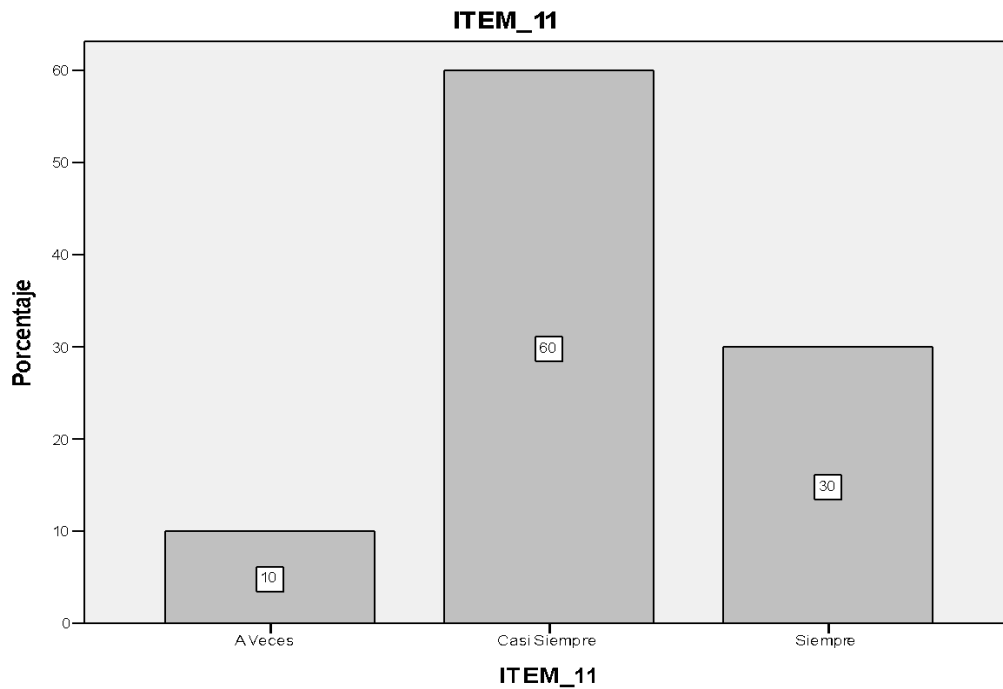
Las técnicas de reclutamiento aplicadas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 6 | 60% |
| | Siempre | 3 | 30% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Las técnicas de reclutamiento aplicadas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla que el 60% eligió Casi Siempre, el 30% Siempre y un 10% A veces. Se precisa que la mayoría de los participantes cree que el fenómeno es recurrente, pero no de forma unánime.

Pregunta 12: ¿La organización ha logrado un desempeño de mercado satisfactorio en el último año?

Tabla 18

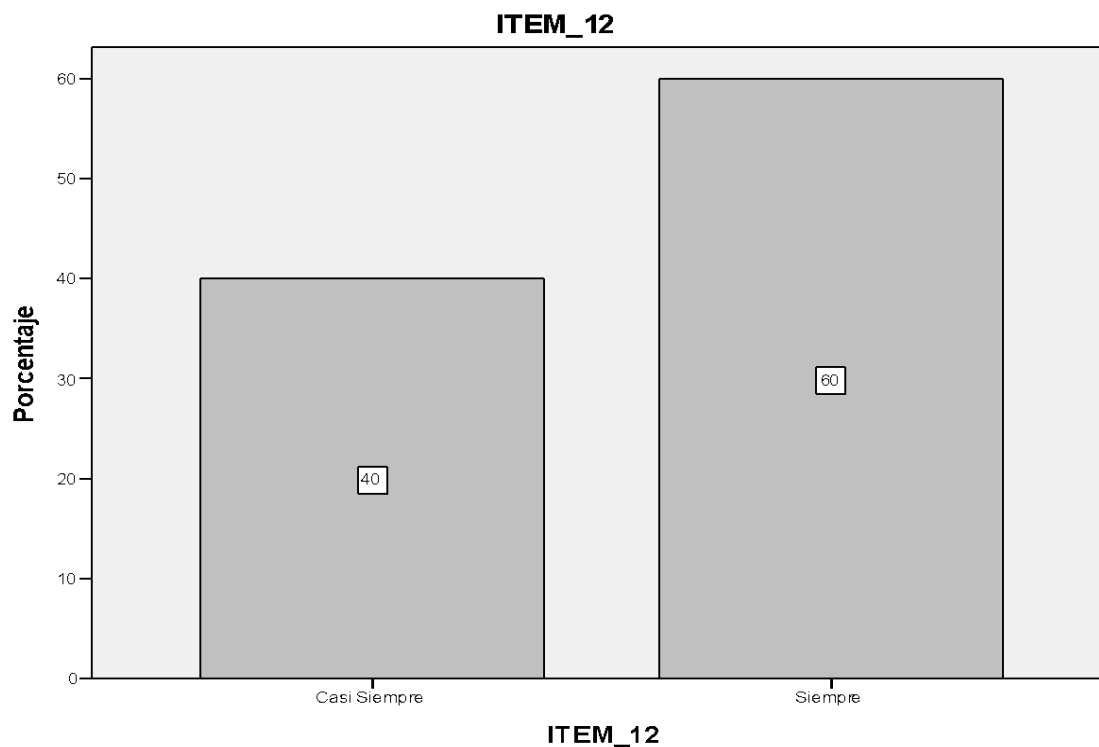
La organización ha logrado un desempeño de mercado

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12

La organización ha logrado un desempeño de mercado



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se determina en la tabla que la mayoría (60%) considera que el fenómeno ocurre Siempre, y un 40% Casi Siempre. Se observa que la percepción del evento es alta en términos generales.

Pregunta 13: ¿La rentabilidad de la organización cumple con los objetivos establecidos?

Tabla 19

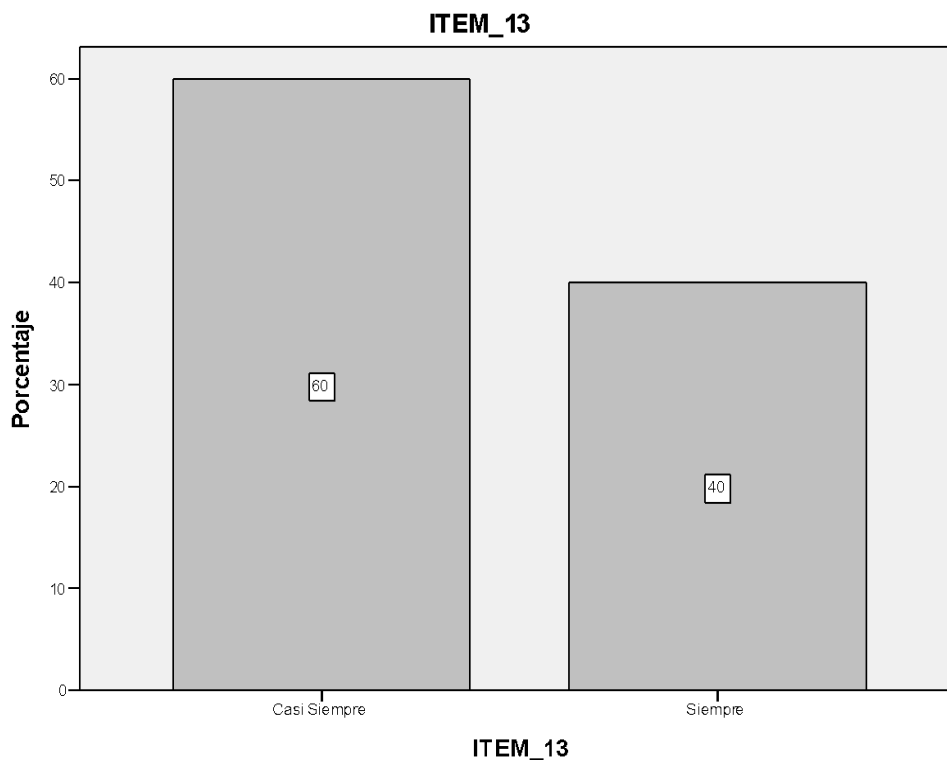
La rentabilidad de la organización

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|-------------|
| Válidos | Casi Siempre | 6 | 60% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| TOTAL | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

La rentabilidad de la organización



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que el 60% seleccionó Casi Siempre y el 40% Siempre. Se precisa que la percepción de ocurrencia es frecuente, aunque no absoluta.

Pregunta 14: ¿La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante?

Tabla 20

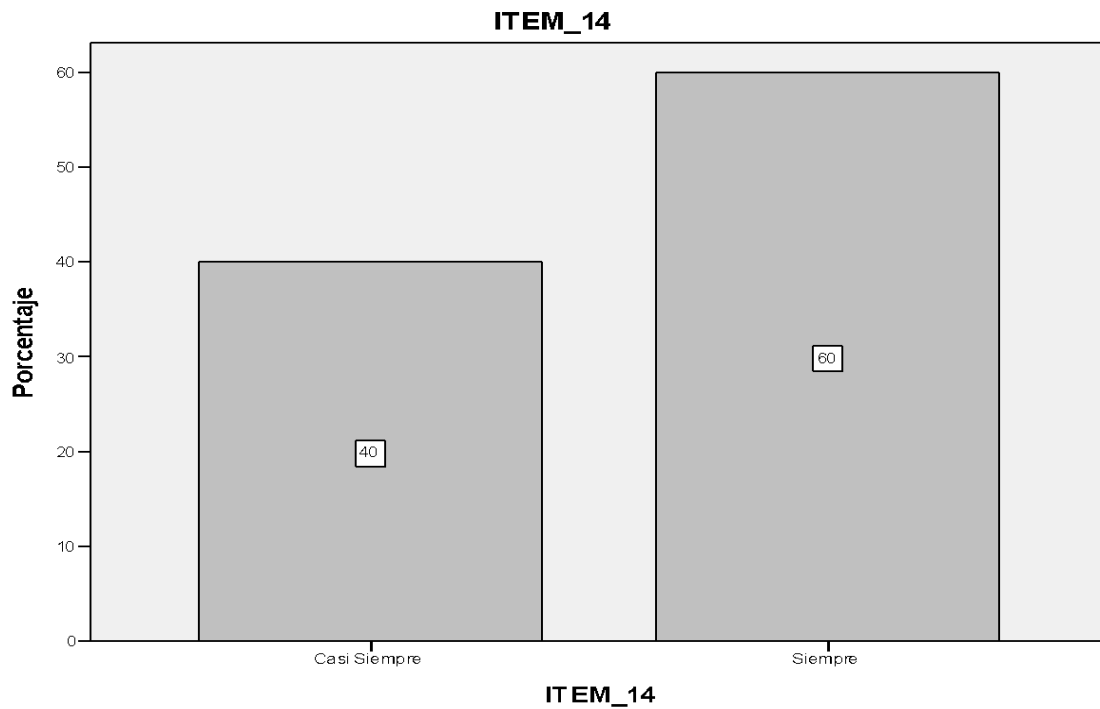
La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla que el 60% de los encuestados eligió Siempre y el 40% Casi Siempre. Se determina que el fenómeno evaluado es altamente frecuente para la mayoría.

Pregunta 15: ¿Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos?

Tabla 21

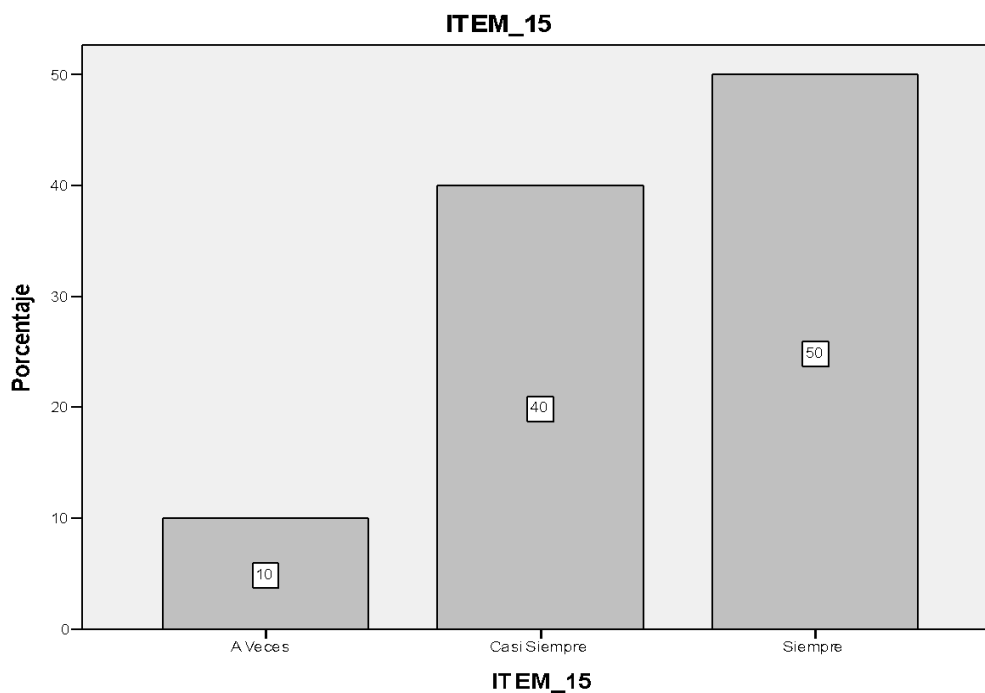
Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 5 | 50% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que el 50% de los encuestados considera que el fenómeno ocurre Siempre, el 40% Casi Siempre y el 10% A veces. Se precisa que la mayoría lo considera frecuente, aunque hay variaciones en la percepción.

Pregunta 16: ¿Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad?

Tabla 22

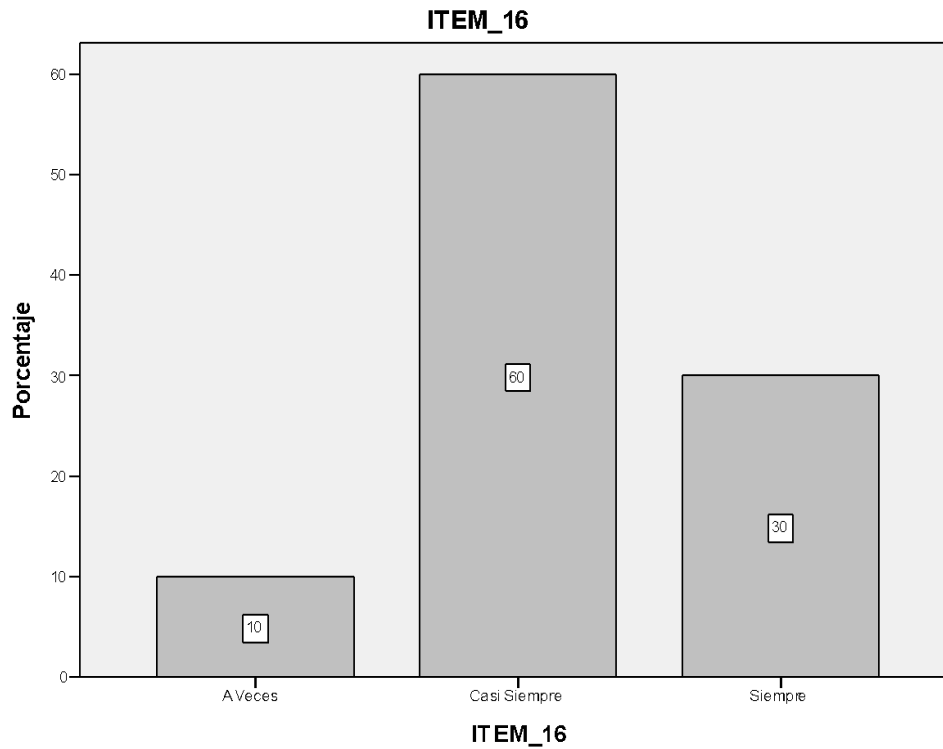
Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 6 | 60% |
| | Siempre | 3 | 30% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla que la opción más elegida fue Casi Siempre (60%), seguida de Siempre (30%) y A veces (10%). Se determina que el fenómeno ocurre con frecuencia, pero no siempre de manera absoluta.

Pregunta 17: ¿Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente?

Tabla 23

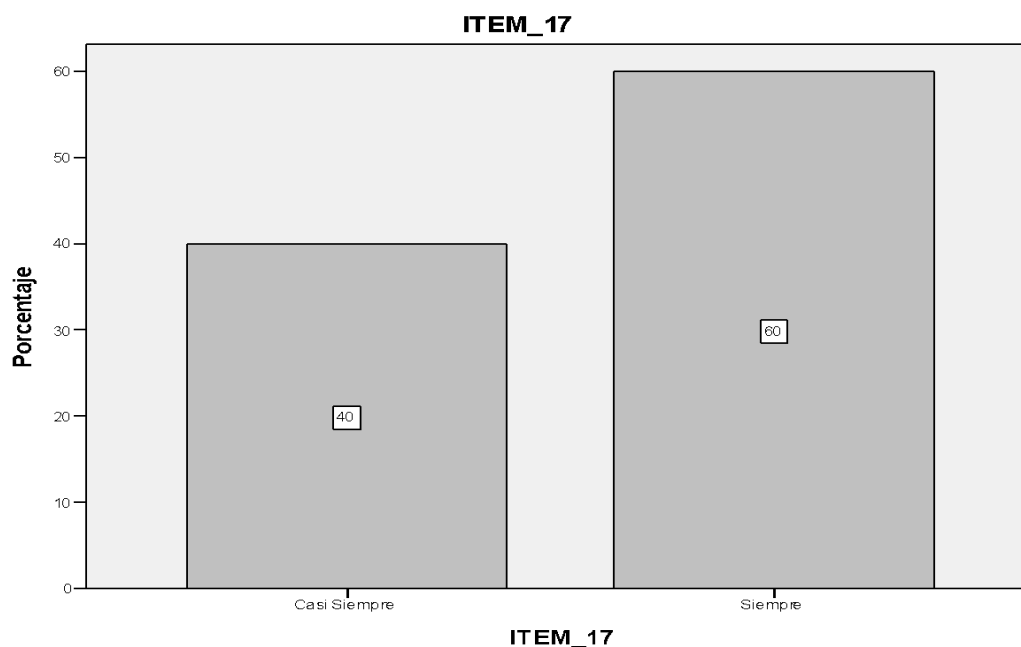
Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Casi Siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que un 60% seleccionó Siempre y un 40% Casi Siempre. Se precisa que la tendencia es clara hacia la alta frecuencia del evento evaluado.

Pregunta 18: ¿Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades?

Tabla 24

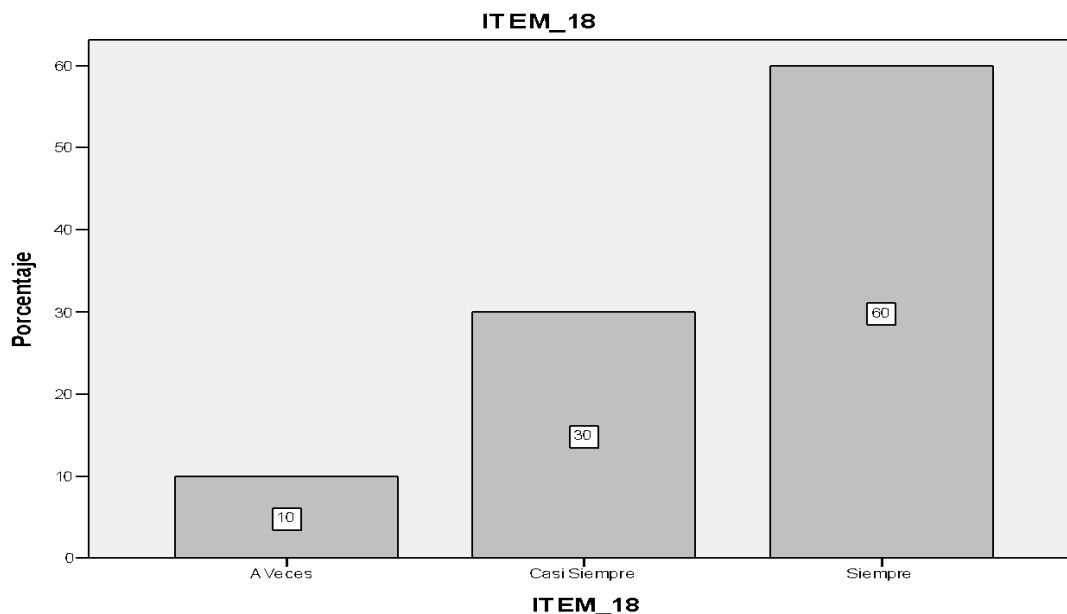
Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 3 | 30% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la tabla que la mayoría (60%) considera que el fenómeno ocurre Siempre, mientras que un 30% indica Casi Siempre y un 10% A veces. Se determina que la percepción general es positiva.

Pregunta 19: ¿Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales?

Tabla 25

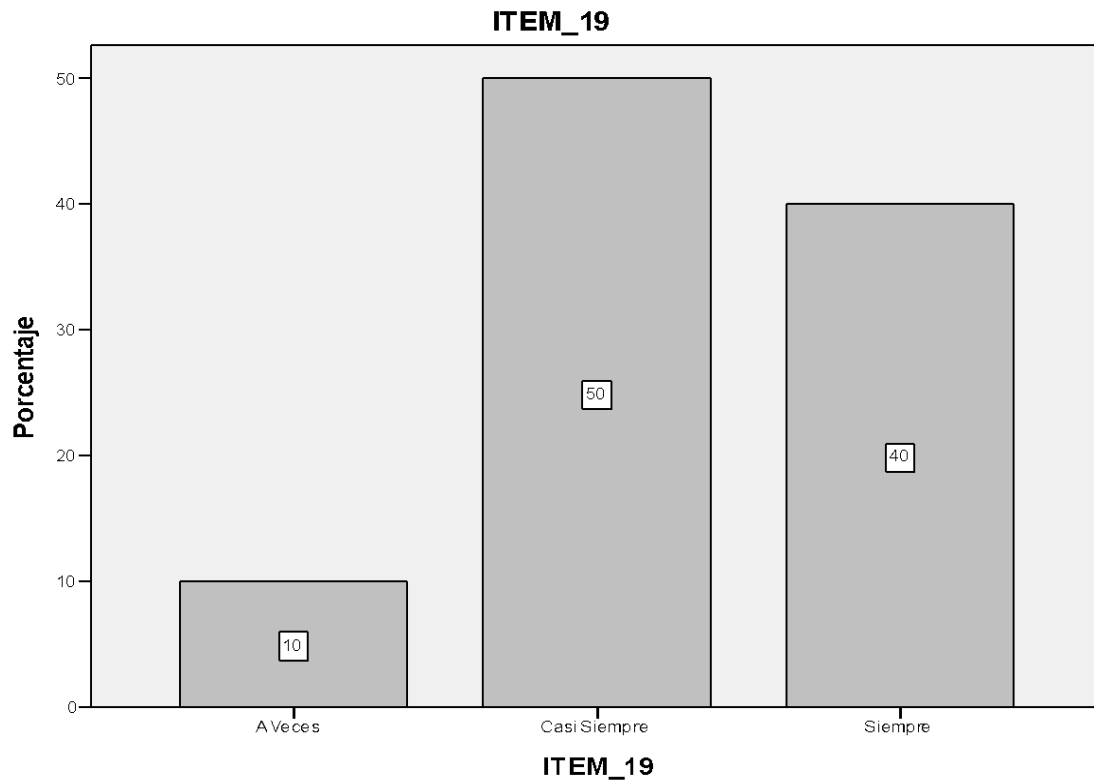
Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | A Veces | 1 | 10% |
| | Casi Siempre | 5 | 50% |
| | Siempre | 4 | 40% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se visualiza en la tabla que el 50% seleccionó Casi Siempre, el 40% Siempre y el 10% A veces. Se precisa que hay una percepción de alta frecuencia del fenómeno evaluado.

4.1.2 Análisis por dimensión

Tabla 26

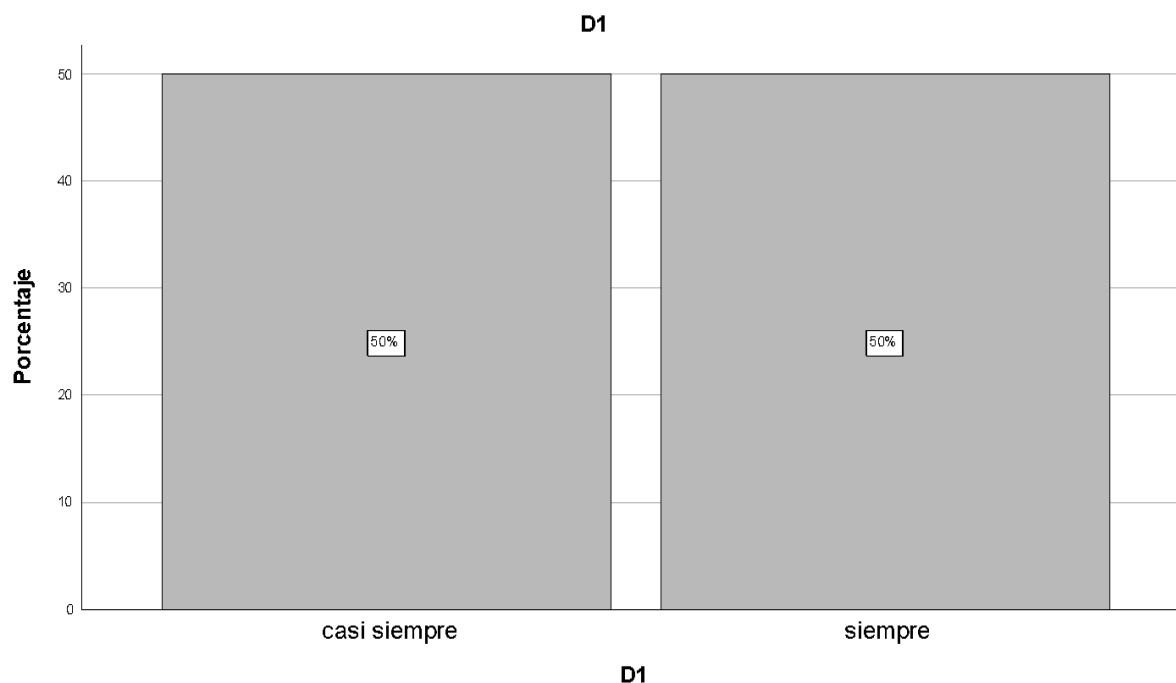
Análisis previo y descripción del perfil del puesto

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | casi siempre | 5 | 50% |
| | siempre | 5 | 50% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Análisis previo y descripción del perfil del puesto.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que las respuestas están divididas en partes iguales: el 50% de los participantes indicaron que la situación ocurre casi siempre, mientras que el otro 50% señaló que ocurre siempre.

También Se visualiza una distribución totalmente equilibrada, sin respuestas que indiquen una menor frecuencia de ocurrencia y Se determina que la percepción de esta dimensión es estable y predominantemente positiva.

Tabla 27

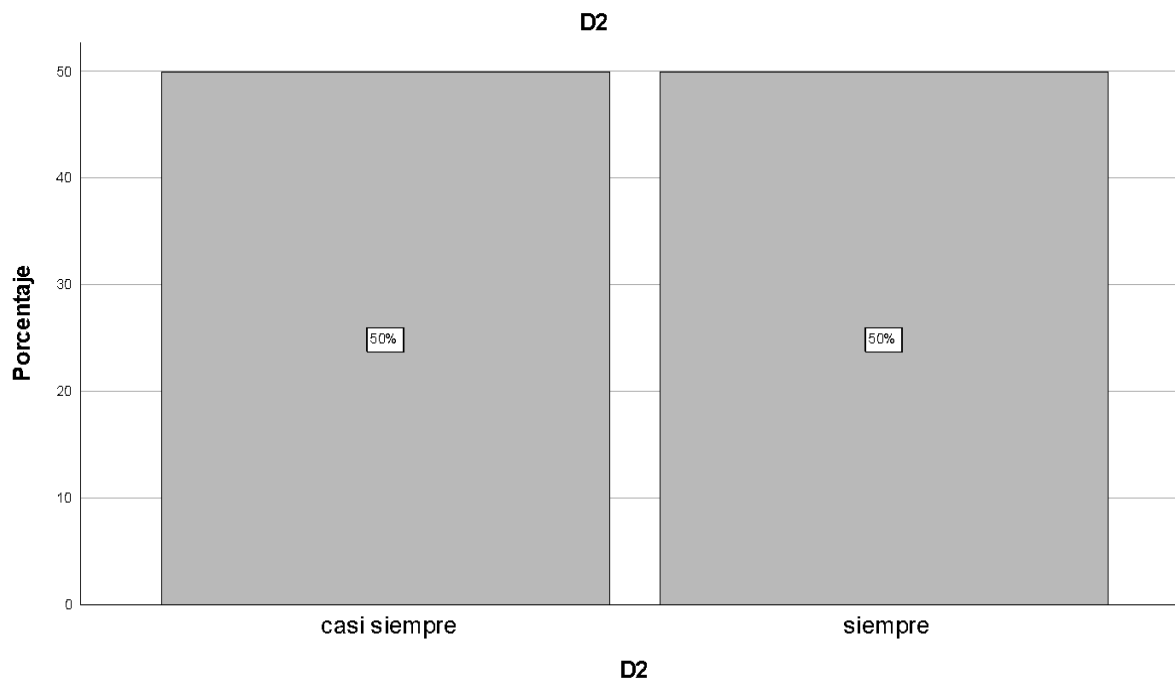
Dimensión 2: Reclutamiento interno

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 5 | 50% |
| | Siempre | 5 | 50% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21

Dimensión 2: Reclutamiento interno



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: como se precisa en la Tabla 2 y Figura 2, se observa que el 50% considera que siempre y casi siempre, respectivamente, el análisis previo y descripción del perfil del puesto es relevante para el desempeño del cargo. Por tanto, se visualiza una tendencia clara de estabilidad en la percepción de esta dimensión y se determina que los encuestados tienen una opinión uniforme y sin variaciones en su experiencia respecto a este aspecto.

Tabla 28

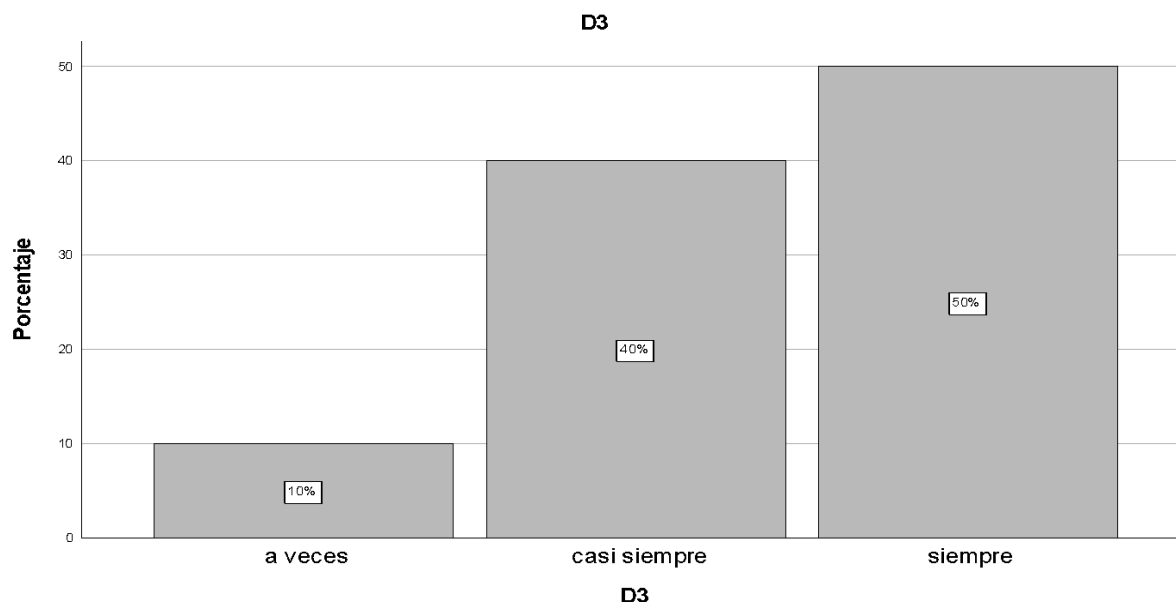
Reclutamiento externo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces | 1 | 10% |
| | Casi siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 5 | 50% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22

Dimensión 3: Reclutamiento externo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: como se precisa en la Tabla 3 y Figura 3 una mayor variabilidad en las respuestas: el 10% de los encuestados indicó que la situación ocurre a veces, el 40% respondió casi siempre y el 50% señaló siempre.

También Se visualiza que, a diferencia de las dimensiones anteriores, aquí hay una ligera dispersión en las opiniones, lo que indica que no todos experimentan la situación con la misma frecuencia y Se determina que, aunque la mayoría percibe esta dimensión de manera positiva, hay un pequeño grupo que tiene una experiencia menos constante.

Tabla 29

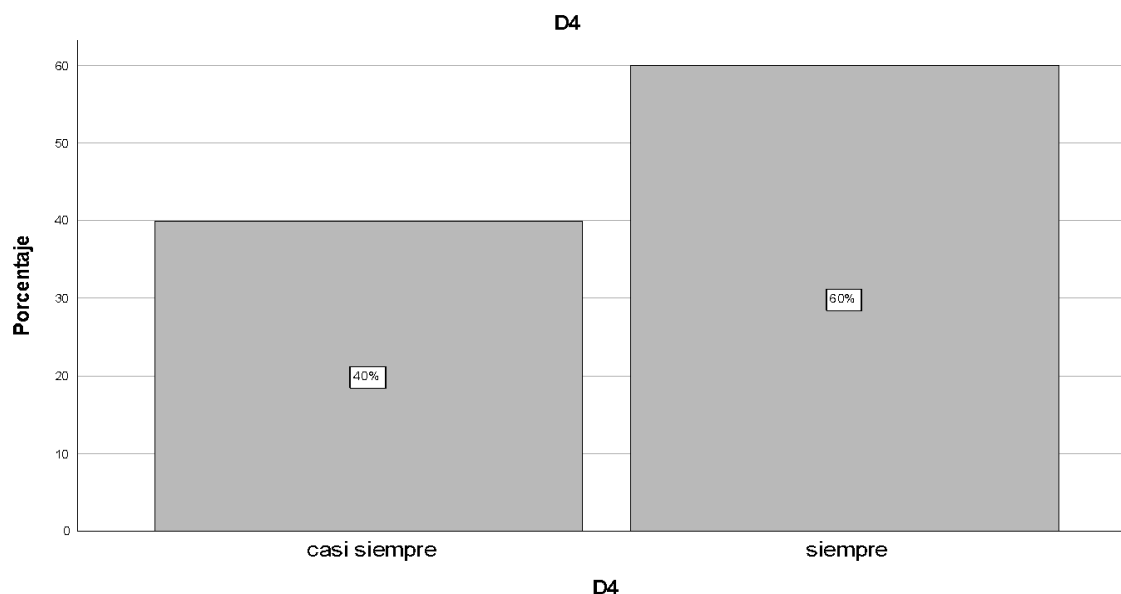
Dimensión 4 : Desempeño financiero

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23

Desempeño financiero.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: como se precisa en la Tabla 4 y Figura 4 que el 40% de los encuestados considera que la situación ocurre casi siempre, mientras que el 60% la percibe como algo que ocurre siempre.

También Se visualiza una tendencia más marcada hacia respuestas afirmativas, con una menor proporción de respuestas intermedias en comparación con tabla 3 y Se determina que la percepción sobre esta dimensión es mayormente favorable y consistente.

Tabla 30

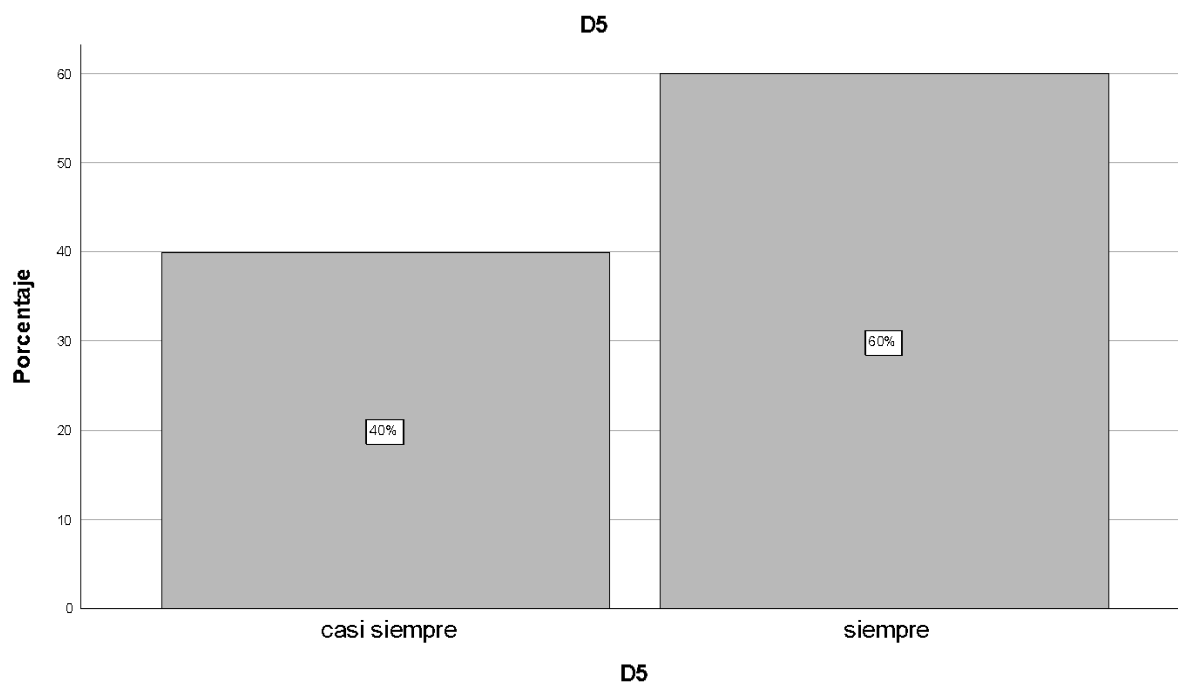
Dimensión 5 : Desempeño de procesos

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24

Desempeño de procesos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: como se precisa en la Tabla 5 y Figura 5 que los resultados son idénticos a los de tabla 4: el 40% de los encuestados respondió casi siempre y el 60% siempre.

También Se visualiza un patrón de estabilidad en la percepción de esta dimensión, sin cambios significativos respecto a la anterior y Se determina que la experiencia de los encuestados con esta dimensión es recurrente y mantiene una tendencia positiva.

Tabla 31

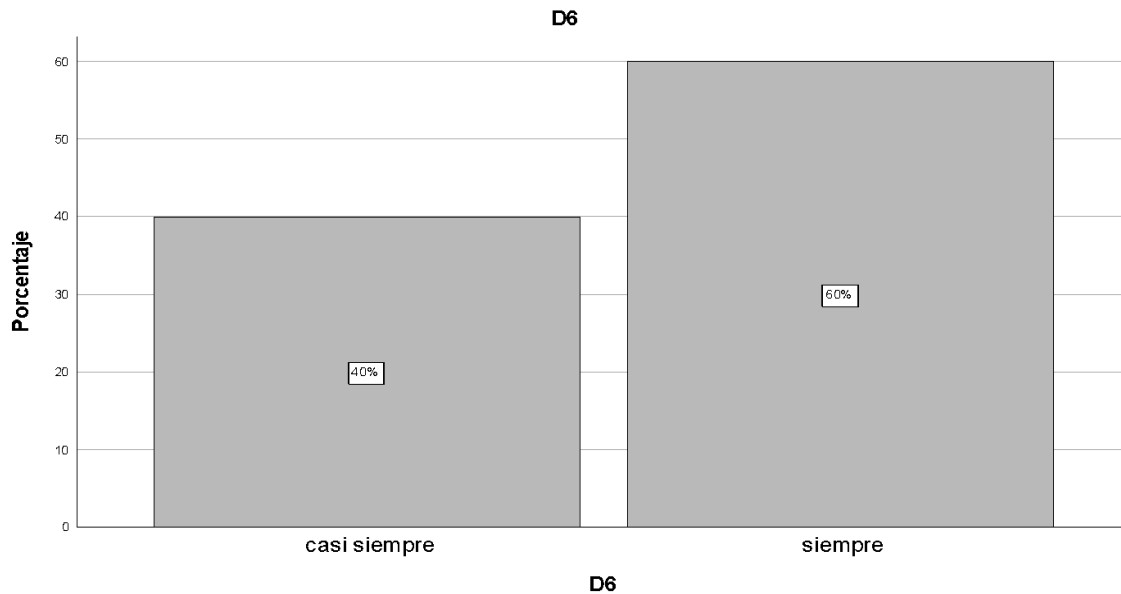
Dimensión 6: Desempeño interno

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 4 | 40% |
| | Siempre | 6 | 60% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25

Desempeño interno



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se precisa en la Tabla 6 y Figura 6 la misma distribución de respuestas que en tabla 4 y tabla 5, con un 40% en casi siempre y un 60% en siempre. También Se visualiza una clara uniformidad en la percepción de esta dimensión, lo que indica que la experiencia de los encuestados es constante y Se determina que no hay variaciones significativas en la forma en que se vive esta dimensión, lo que refuerza la estabilidad en las respuestas.

Análisis por Variable

Tabla 32

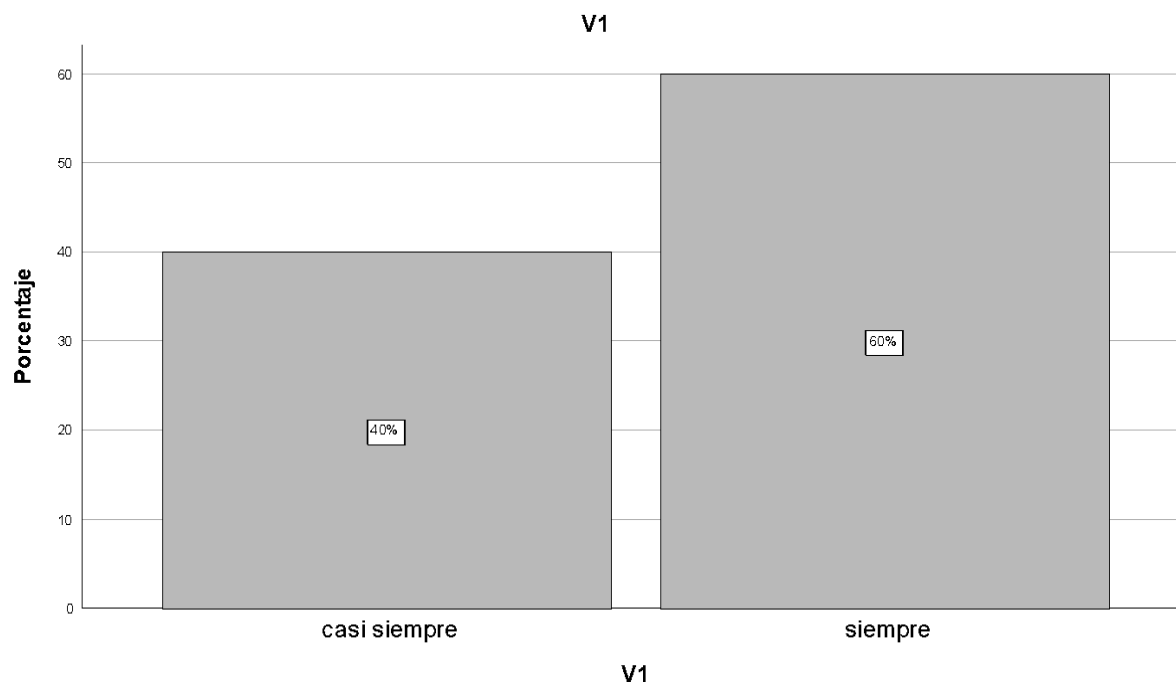
Reclutamiento de personal

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 4,0% | 40% |
| | Siempre | 6,0% | 60% |
| | TOTAL | 10,0% | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26

Reclutamiento de personal



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: cómo se precisa en la Tabla 1 y Figura 1 que el 40% de los encuestados considera que la situación ocurre casi siempre, mientras que el 60% señala que ocurre siempre.

También Se visualiza una fuerte relación entre esta variable y las dimensiones Tabla 4, Tabla 5 y Tabla 6, lo que sugiere una experiencia similar en estos aspectos y Se determina que la percepción de esta variable es positiva y estable, sin respuestas que indiquen una menor frecuencia.

Tabla 33

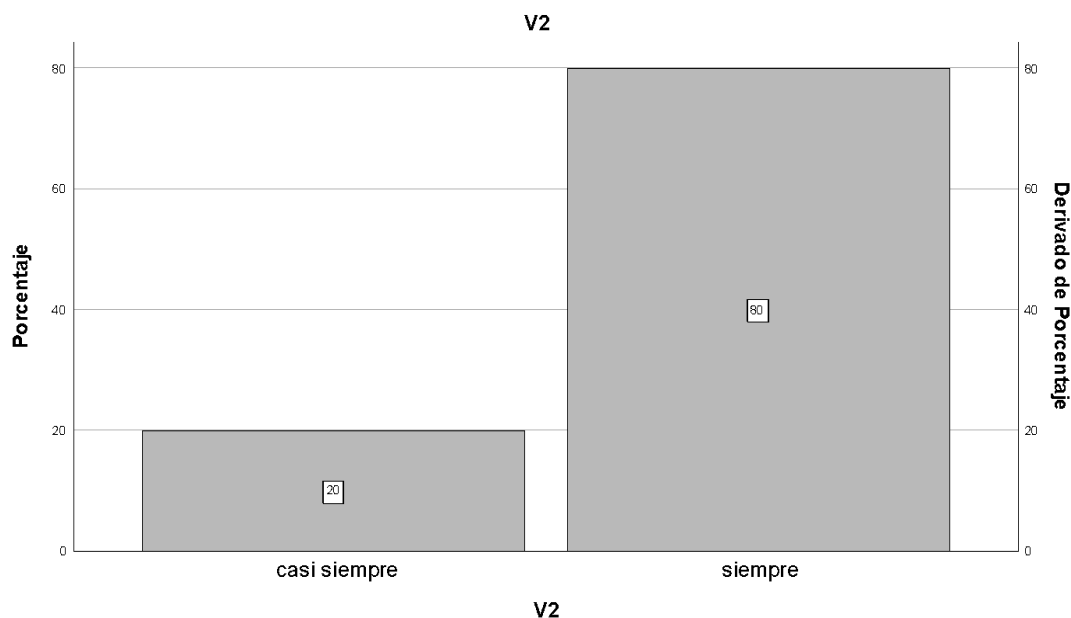
Desempeño organizacional

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 2 | 20% |
| | Siempre | 8 | 80% |
| | TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27

Desempeño organizacional



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: cómo se precisa en la Tabla 2 y Figura 2 que el 20% de los encuestados percibe que la situación ocurre casi siempre, mientras que el 80% la considera como algo que ocurre siempre.

También Se visualiza una tendencia más inclinada hacia la opción siempre en comparación con las demás variables, lo que indica que esta variable es experimentada con mayor constancia y Se determina que esta es la variable mejor valorada dentro del análisis, con una mínima presencia de respuestas intermedias.

4.2 Análisis de resultados inferenciales

4.2.1 Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis:

Ho: El reclutamiento de personal no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, 2025.

Ha: El reclutamiento de personal sí se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia:

51% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta H_0 y Rechaza la H_a .

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo H_0 y Acepta la H_a .

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 34

Coefficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño organizacional

| | | | V1 | V2 |
|-----------------|----|-----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | V1 | Coefficiente de correlación | 1.000 | .828** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .003 |
| | | N | 10 | 10 |
| | V2 | Coefficiente de correlación | .828** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .003 | . |
| | | N | 10 | 10 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 51% y un valor de Sig.= 0.003, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el reclutamiento de

| | | | |
|----|-----------------------------|--------|-------|
| | N | 10 | 10 |
| D4 | Coefficiente de correlación | .904** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | N | 10 | 10 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 51% y un valor de Sig.= 0.001, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el determinar de qué manera el reclutamiento de personal si se relaciona significativamente con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2024.

4.2.3 Hipótesis específicas 2

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis:

Ho: Determinar de qué manera el reclutamiento de personal no se relaciona significativamente con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

Ha: Determinar de qué manera el reclutamiento de personal si se relaciona significativamente con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia:

51% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 36

Coefficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño de procesos

Correlaciones

| | | | V1 | D5 |
|-----------------|----|-----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1 | Coefficiente de correlación | 1.000 | .648 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .049 |
| | | N | 10 | 10 |
| | D5 | Coefficiente de correlación | .648 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .049 | . |
| | | N | 10 | 10 |

Fuente: elaboración propia.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 51% y un valor de Sig.= 0.049, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el determinar de qué manera el reclutamiento de personal si se relaciona significativamente con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

4.2.4 Hipótesis específicas 3

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis:

Ho: Determinar de qué manera el reclutamiento de personal no se relaciona significativamente con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

Ha: Determinar de qué manera el reclutamiento de personal si se relaciona significativamente con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia:

51% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 37

Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables Reclutamiento de personal y Desempeño interno

Correlaciones

| | | | V1 | D6 |
|-----------------|----|----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1 | Coeficiente de correlación | 1.000 | .742* |
| | | Sig. (bilateral) | . | .014 |
| | | N | 10 | 10 |
| | D6 | Coeficiente de correlación | .742* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .014 | . |
| | | N | 10 | 10 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 51% y un valor de Sig.= 0.049, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el determinar de qué manera el reclutamiento de personal si se relaciona significativamente con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.

V. Sustento del Mercado

5.1. Alcance esperado del mercado

Este estudio examina la conexión entre el procedimiento de contratación de empleados y el rendimiento organizacional en una pequeña empresa familiar del sector de servicios de carpintería en Arequipa. Basándonos en los resultados obtenidos, se propone la elaboración de una guía práctica, organizada en etapas sencillas, con el objetivo de guiar a los encargados de la elección de personal en microempresas, facilitándoles la optimización de sus procesos de selección de personal de manera organizada, técnica y accesible, poniendo un primer énfasis en el entorno local.

Esta guía se enfoca en pequeñas compañías del sector servicios que no cuentan con un departamento dedicado a recursos humanos. Su contenido se centra en la creación de perfiles de trabajo fundamentados en habilidades, la detección de fuentes de reclutamiento más rentables y eficaces, la aplicación de instrumentos elementales pero verificados para valorar a los candidatos y la normalización del proceso de selección a través de formatos prácticos y sencillos de utilizar.

El objetivo principal es profesionalizar la elección de personal, disminuir la rotación laboral, potenciar la retención de talento y elevar la productividad a través de una contratación más exacta, además de robustecer la administración interna mediante prácticas transparentes y reproducibles.

En un principio, esta herramienta se evaluará en una compañía de carpintería ubicada en el distrito de Miraflores, Arequipa, con la capacidad de ser modificada y ajustada para su aplicación en otras microempresas del sector maderero o servicios parecidos en la zona. A largo plazo, se proyecta como un modelo replicable a escala nacional, orientado a microempresas que se encuentran con retos parecidos en la administración de recursos humanos, con el objetivo de ayudar a su formalización, sostenibilidad y competitividad en el mercado local y nacional.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

Tabla 38

Contexto de mercado

| Elementos | Descripción |
|----------------------------------|---|
| Competidores | Consultoras de recursos humanos, agencias especializadas y profesionales independientes que elaboran manuales, guías o brindan servicios sobre procesos de selección por competencias. Estas opciones suelen requerir mayores recursos económicos o consultoría externa, lo que las vuelve menos accesibles para MYPEs. |
| Proveedores | Instituciones técnicas y especializadas como CETEMIN, SENCICO, CITE Madera y TECSUP Arequipa, que forman personal técnico y pueden actuar como aliados estratégicos para validar, difundir o capacitar en la aplicación de la guía. |
| Canales de venta | Canales mixtos: contacto directo con MYPEs del sector, visitas presenciales y redes sociales. También se contempla el uso de mailing, alianzas con gremios y difusión en eventos o ferias especializadas. |
| Estrategias de publicidad | Publicidad a través de redes sociales como Facebook y WhatsApp Business, material informativo en formato físico (afiches, trípticos), y presencia en espacios como ferias locales, capacitaciones sectoriales o instituciones aliadas. |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El contexto de mercado en el que se desarrolla esta propuesta corresponde a un sector caracterizado por la informalidad en los procesos de recursos humanos. Los competidores ofrecen servicios similares, pero carecen de sistemas profesionales de reclutamiento. Los proveedores de talento provienen principalmente de institutos técnicos locales. Los canales de atención y venta son aún tradicionales, y la

publicidad es limitada, lo que abre una oportunidad para diferenciarse mediante una gestión más profesional del talento.

Tabla 39

Clientes potenciales

| Elementos | Descripción |
|--|--|
| Industria | Servicios – rubro de madera y ebanistería |
| Tipo de empresa | Microempresa y pequeña empresa (MYPE), de gestión familiar |
| Ingresos por ventas | Aproximadamente entre S/ 5,000 y S/ 40,000 mensuales, con variación estacional por demanda de muebles |
| Cantidad de trabajadores | Entre 3 y 20 colaboradores, con alta rotación en personal operativo |
| Ubicación de la empresa y sedes | Ubicadas principalmente en distritos de Arequipa como Miraflores, Paucarpata y Mariano Melgar; generalmente cuentan con un solo taller o local de operación. |

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

La presente propuesta de innovación busca contribuir a la mejora del desempeño organizacional en una MYPE familiar del sector de ebanistería en Arequipa, mediante el diseño de una guía práctica estructurada para el proceso de reclutamiento por competencias. Esta iniciativa surge como respuesta a una problemática común en las microempresas del país: la gestión empírica e informal del proceso de selección de personal, caracterizada por la ausencia de perfiles definidos, el uso de métodos poco objetivos y la alta rotación de trabajadores, lo cual repercute negativamente en la productividad, el clima organizacional y la estabilidad del equipo.

La innovación propuesta consiste en desarrollar un instrumento técnico y accesible que oriente a los responsables de las MYPE en la planificación y ejecución de un proceso de reclutamiento más profesional, sin requerir grandes inversiones ni

conocimientos especializados. La guía estará organizada en pasos claros, con recomendaciones prácticas y formatos listos para aplicar, tales como modelos de perfil de puesto, plantillas de entrevista por competencias, fichas de evaluación objetiva y cronogramas orientativos. Además, incluirá una introducción conceptual breve y una sección de errores comunes a evitar, lo que facilita su comprensión y uso por parte de gestores no especializados.

Esta propuesta busca estandarizar el proceso de selección, mejorar la precisión en la elección del personal, reducir la rotación laboral y fortalecer el clima organizacional y la productividad de la empresa. Al incorporar herramientas técnicas como entrevistas estructuradas, definición de competencias clave y métodos de evaluación objetivos, se promueve una toma de decisiones más alineada con las necesidades reales de la organización (Armstrong & Taylor, 2023; Mendoza & Rivas, 2021).

La propuesta es además escalable y replicable. Si bien será desarrollada en el contexto de una MYPE de ebanistería ubicada en el distrito de Miraflores, Arequipa, está diseñada para adaptarse a empresas similares del sector servicios o manufactura ligera en otros distritos o regiones del país. Su aplicación no depende de infraestructura tecnológica ni de la contratación de consultores externos, lo que la convierte en una solución viable para microempresas con recursos limitados, pero con interés en profesionalizar su gestión interna.

En síntesis, esta guía representa una innovación de tipo organizacional orientada a resolver una necesidad crítica del entorno empresarial peruano: la formalización de la gestión del talento humano en el segmento de las microempresas. Al ofrecer una herramienta técnica, económica y fácil de aplicar, la propuesta contribuye a mejorar la competitividad, sostenibilidad y eficiencia del sector, alineándose con las buenas prácticas internacionales en gestión de recursos humanos (Noe et al., 2021).

5.3.1 Diagnostico situacional

La compañía examinada se especializa en la fabricación de mobiliario, estructuras y acabados de madera a medida. En este escenario, se propone potenciar el rendimiento de la organización mediante la puesta en marcha de un proceso estratégico y formal de contratación de personal. Este estudio FODA facilita la valoración de las circunstancias internas y externas que inciden en la propuesta en cuestión, y cómo esta puede aportar a robustecer de manera integral a la compañía. Se puede observar en la tabla 40.

Tabla 40

Análisis FODA de la empresa familiar del sector de la madera y la ebanistería.

| Análisis | Descriptor |
|----------------------|---|
| Fortaleza | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 853 1366 1016">• Experiencia técnica consolidada: La empresa cuenta con un equipo con conocimientos artesanales y técnicos en ebanistería, que ha mantenido la calidad de sus productos en el tiempo. <li data-bbox="507 1039 1366 1202">• Cultura de mejora continua: Existe una disposición por parte de la gerencia para profesionalizar la organización y adoptar buenas prácticas de gestión. <li data-bbox="507 1225 1366 1442">• Relación directa entre reclutamiento y productividad: Se reconoce que contar con personal adecuado mejora significativamente los tiempos de entrega, la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente. |
| Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 1476 1366 1693">• Demanda creciente de productos personalizados: El consumidor actual busca muebles únicos y de alta calidad, lo cual genera oportunidades de expansión si se cuenta con un equipo humano capacitado. <li data-bbox="507 1715 1366 1933">• Disponibilidad de talento joven técnico: En Arequipa existen institutos que forman técnicos en carpintería, diseño industrial y gestión de producción, lo que facilita el acceso a nuevos perfiles con formación especializada. |

-
- Programas públicos y privados de apoyo al sector MYPE: Existen iniciativas estatales (como PRODUCE o CITE madera) que apoyan la capacitación, digitalización y formalización de empresas del sector.
 - Implementación de herramientas digitales de gestión: El uso de software de reclutamiento y evaluación puede optimizar el proceso de selección y facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Debilidades

- Alta rotación del personal operativo: La falta de contratos formales y procesos estructurados de selección provoca una constante entrada y salida de trabajadores. Esto afecta la continuidad de la producción, genera errores repetitivos y pérdida de conocimientos técnicos
- Ausencia de un proceso formal de selección: Actualmente, las contrataciones se realizan de forma empírica, basadas en recomendaciones informales o disponibilidad inmediata, lo que conlleva riesgos organizacionales.
- Falta de perfiles claramente definidos: No existe una descripción detallada de puestos de trabajo, lo que dificulta identificar si el candidato realmente se ajusta a las necesidades del taller.
- Débil gestión del talento humano: La empresa no cuenta con un área de recursos humanos ni con criterios sistematizados de evaluación del desempeño o desarrollo profesional.

Amenazas

- Resistencia a la formalización laboral: Al ser una empresa familiar, muchos trabajadores rechazan estar en planilla, lo que impide contrataciones formales y genera alta rotación. Esta situación limita la fidelización del personal y afecta la estabilidad operativa frente a una competencia más formalizada.
 - Competencia formalizada con procesos más eficientes: Otras empresas del mismo rubro ya han implementado estructuras
-

organizativas y sistemas de gestión del talento, generando ventajas competitivas.

- Falta de cultura de formalización laboral: Algunos trabajadores no están acostumbrados a procesos de selección formales o al cumplimiento de normativas internas, lo cual puede generar resistencia.
- Volatilidad económica: Cualquier cambio en los costos de materiales o la reducción del consumo interno puede impactar en la contratación y sostenibilidad del equipo humano.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Propuesta de valor

La propuesta de valor del presente proyecto radica en ofrecer a una MYPE familiar del sector de ebanistería una guía práctica estructurada para mejorar su proceso de reclutamiento, diseñada específicamente para contextos donde predominan métodos informales, contrataciones empíricas y escasos recursos técnicos. A diferencia de las prácticas actuales, que suelen basarse en recomendaciones sin criterios definidos, esta guía proporciona un modelo sencillo, accesible y aplicable, que orienta paso a paso a los responsables del negocio sobre cómo realizar una selección de personal más eficiente, objetiva y alineada con los requerimientos reales del puesto.

El valor principal de la guía se encuentra en su carácter práctico y técnico a la vez: combina conocimientos clave en gestión de recursos humanos con herramientas simples de aplicar, como plantillas para el perfil del puesto, formatos de entrevistas por competencias, criterios de evaluación y cronogramas de proceso. Todo ello en un formato adaptado a microempresas, con lenguaje claro y sin necesidad de contratar consultores externos. Esta solución permite a las MYPE seleccionar con mayor precisión

a los candidatos adecuados, reducir la rotación laboral, mejorar la calidad del talento humano y fortalecer la productividad desde el ingreso del trabajador.

Otro aspecto diferenciador es la viabilidad económica de la propuesta. Al estar diseñada para ser aplicada con recursos mínimos como documentos impresos, herramientas digitales gratuitas y espacios de trabajo ya existentes, la guía puede implementarse internamente sin comprometer el presupuesto de la empresa. Asimismo, su estructura modular la hace fácilmente adaptable a distintos tipos de puestos y empresas similares dentro del sector servicios.

En suma, esta propuesta representa una alternativa valiosa y escalable para la formalización de los procesos de reclutamiento en microempresas del país. Aporta beneficios concretos como mejor toma de decisiones, ahorro en costos de reemplazo, aumento en la retención del talento y fortalecimiento del clima organizacional. Además, sienta las bases para que otras MYPE que enfrentan los mismos retos puedan replicar el modelo, promoviendo así una gestión más estratégica y profesional del talento humano en el sector (González & Gil, 2024; Prakash et al., 2024).

5.3.3. Fuentes de ingresos

Las micro y pequeñas empresas del sector de ebanistería y servicios estarían dispuestas a pagar por una guía práctica que les permita mejorar su proceso de reclutamiento, ya que actualmente enfrentan pérdidas derivadas de contrataciones informales, alta rotación de personal y baja productividad. Estas empresas suelen gestionar el proceso de selección de manera empírica, sin criterios técnicos ni personal especializado, lo que genera errores frecuentes en la contratación y afecta negativamente al desempeño organizacional.

Aunque muchas de estas empresas no cuentan con un presupuesto específico para recursos humanos, sí reconocen el valor de soluciones prácticas, accesibles y adaptadas a su realidad. Por ello, la guía propuesta podría generar ingresos mediante la venta directa en formato físico o digital, con un precio accesible. Además, podrían desarrollarse versiones ampliadas que incluyan plantillas personalizables, videotutoriales o acceso a contenido exclusivo, lo cual permitiría ofrecer paquetes diferenciados según las necesidades del cliente.

Los esquemas de pago más adecuados para este segmento serían el pago único por descarga o ejemplar impreso, así como tarifas planas económicas en caso de actualizaciones periódicas o acceso a recursos complementarios. Esta propuesta representa una oportunidad para generar ingresos sostenibles al ofrecer una solución clara, replicable y de bajo costo que responde a una necesidad concreta y común en el ecosistema de las MYPEs peruanas.

5.3.4. Canales de distribución

Los clientes de este proyecto, principalmente micro y pequeñas empresas del sector de servicios como la ebanistería, prefieren ser contactados a través de canales directos y de confianza, como recomendaciones personales, visitas técnicas o llamadas telefónicas. Estos métodos generan cercanía y credibilidad, especialmente en contextos como el de Arequipa, donde los negocios familiares valoran el trato personal para comprender a fondo las propuestas antes de adquirirlas.

Sin embargo, también muestran una creciente apertura al uso de canales digitales, particularmente plataformas como WhatsApp, Facebook y el correo electrónico, que permiten recibir información, resolver consultas y acceder a recursos de manera más rápida y flexible. En este sentido, el canal más eficiente y económico

para distribuir la guía será el digital, ya que mediante publicaciones segmentadas en redes sociales, grupos de emprendedores, mensajes directos y boletines electrónicos se puede alcanzar a un público más amplio con una inversión reducida.

Además, se podrá considerar la distribución física de la guía en centros de formación técnica, ferias de emprendedores, y alianzas con gremios o asociaciones de MYPEs, donde los responsables de negocio puedan acceder al material en un entorno confiable. La combinación de estrategias presenciales y digitales facilitará tanto la promoción como la entrega del producto, adaptándose a las preferencias del cliente objetivo y maximizando su alcance.

5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado

La estrategia para posicionar la guía práctica de reclutamiento en el mercado se basará en una combinación de canales digitales y promoción directa, adaptados a las micro y pequeñas empresas del sector de ebanistería. Se utilizará principalmente publicidad virtual mediante publicaciones segmentadas en redes sociales como Facebook y WhatsApp Business, así como el envío de correos electrónicos dirigidos a negocios del sector. Estos medios permitirán informar sobre los beneficios de contar con un proceso estructurado de selección, destacando su impacto en la productividad y la retención de talento. Complementariamente, se distribuirán afiches y trípticos en puntos estratégicos como ferreterías, centros técnicos y gremios locales.

La guía se comercializará o distribuirá de forma directa, sin intermediarios, para mantener una relación personalizada con las MYPEs y facilitar la adaptación del contenido a sus necesidades. Además, se establecerán alianzas estratégicas con instituciones como CITE Madera, SENCICO, CETEMIN y asociaciones de microempresas, que facilitarán la difusión del material en sus redes de contacto. Esta

estrategia mixta permitirá generar confianza en el producto, asegurar su llegada al público objetivo y fomentar su uso como herramienta práctica de gestión del talento humano.

5.3.6 Actividades productivas propias y externas

Las actividades productivas propias del proyecto se centran en el diseño, validación y entrega de la guía práctica de reclutamiento estructurado. Estas actividades incluyen el diagnóstico del proceso actual de selección en la MYPE, la revisión de buenas prácticas aplicables, la redacción de los contenidos de la guía, la elaboración de plantillas y formatos, y la validación del material por expertos en gestión del talento humano. Estas tareas aseguran que la guía sea clara, útil, técnicamente fundamentada y adaptada al contexto real de las microempresas. Además, se preparará material gráfico y promocional para facilitar su distribución digital e impresa.

Por otro lado, las actividades externas estarán enfocadas en la difusión, relacionamiento con los clientes y sostenibilidad del proyecto. Se realizará promoción a través de redes sociales, ferias locales de emprendimiento, asociaciones de MYPEs y centros de formación técnica, como CITE Madera o SENCICO. También se evaluará la posibilidad de establecer alianzas con organizaciones que puedan recomendar o distribuir la guía entre sus miembros. Para generar ingresos, se contempla la venta directa de la guía en formatos accesibles, así como la oferta de versiones complementarias que incluyan recursos descargables o contenidos extendidos para empresas interesadas en profundizar su uso.

5.3.7 Alianzas

Para el desarrollo y difusión de la guía práctica, se establecerán alianzas estratégicas con instituciones clave vinculadas al sector de servicios y formación

técnica. Entre los aliados más relevantes se encuentran CITE Madera, SENCICO, CETEMIN y TECSUP Arequipa, que no solo actúan como formadores de mano de obra calificada, sino que también mantienen relaciones estrechas con MYPEs del sector ebanistería. Estas instituciones pueden colaborar tanto en la validación del contenido técnico de la guía como en su promoción dentro de sus redes.

Además, se buscará el apoyo de asociaciones de emprendedores, gremios empresariales locales, municipalidades distritales y ferias de microempresas, que funcionarán como puntos de contacto para difundir el material entre los responsables de pequeñas empresas. Estas alianzas permitirán ampliar el alcance del proyecto sin incurrir en altos costos de promoción, y facilitarán el acceso del público objetivo a un producto diseñado para responder directamente a sus necesidades en materia de selección de personal. Así, se consolidará una red de colaboración orientada a mejorar la gestión del talento humano en el ecosistema de las MYPEs peruanas.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

6.1.1 Conclusión general

Se concluye que existe una relación significativa entre el reclutamiento de personal y el desempeño organizacional en la empresa de servicios analizada en Arequipa, 2025. Los resultados obtenidos mediante el análisis de datos muestran que un proceso de selección estructurado y alineado con el perfil del puesto se asocia positivamente con una mejor gestión interna, mayor productividad y competitividad empresarial. Asimismo, la correcta identificación de perfiles, el uso de técnicas objetivas de evaluación y la valoración del talento interno se relacionan con una mayor eficiencia operativa y satisfacción laboral en el equipo de trabajo.

6.1.2 Conclusiones específicas

Conclusión específica 1

Se concluye que el reclutamiento de personal sí se relaciona significativamente con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025; porque la contratación de trabajadores con el perfil adecuado reduce costos asociados a la rotación y mejora la productividad, favoreciendo el crecimiento económico de la organización.

Conclusión específica 2

Un reclutamiento bien planificado permite mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y optimizando los tiempos de producción y servicio.

Conclusión específica 3

Se evidenció que el proceso de selección impacta en la dinámica interna de la empresa. Incorporar empleados alineados con los valores y objetivos organizacionales fomenta la motivación, la integración del equipo y el compromiso laboral, creando un ambiente de trabajo más productivo y armonioso.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Recomendación general

Se recomienda fortalecer el proceso de reclutamiento de personal en las MYPE del sector ebanistería mediante la implementación de una guía práctica basada en competencias, entrevistas estructuradas y herramientas digitales accesibles. Esta estrategia permitirá seleccionar candidatos mejor alineados con los perfiles requeridos, reducir la rotación laboral y mejorar el desempeño organizacional. Asimismo, se sugiere complementar este proceso con programas de capacitación continua y planificación estratégica del talento humano, lo cual contribuirá al crecimiento sostenible, la productividad y la competitividad de las microempresas en contextos locales como el de Arequipa.

6.2.2 Recomendaciones específicas

Recomendación específica 1

Se sugiere optimizar el presupuesto destinado al reclutamiento utilizando plataformas digitales, programas de referidos internos y alianzas con instituciones educativas, facilitando la captación de talento sin generar costos excesivos.

Recomendación específica 2

Es recomendable implementar pruebas de habilidades técnicas y dinámicas grupales durante la selección, asegurando que los candidatos cuenten con las competencias necesarias para desempeñarse de manera eficiente en sus roles.

Recomendación específica 3

Fomentar políticas de promoción interna y establecer incentivos para los colaboradores permitirá reconocer su esfuerzo y motivarlos a crecer dentro de la empresa, reduciendo la necesidad de contratación externa y consolidando un equipo de trabajo comprometido.

VII Referencias bibliográficas

- Abbas, S., Shah, M., & Othman, Y. (2021). Critical Review of Recruitment and Selection Methods: Understanding Where We Stand. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR*, 3(3), 46-52. Obtenido de <https://doi.org/10.33166/ACDMHR.2021.03.005>
- Alduhoori, R., Almazrouei, K., Sakhrieh, A., Al Hazza, M., & Alnahhal, M. (2022). The Effects of Recruitment, Selection, and Training Practices on Employee Performance in the Construction and Related Industries. *Civil Engineering Journal*, 8(12), 3831-3833. Obtenido de <https://www.civilejournal.org/index.php/cej/article/view/3816>
- Alvarez Rivas, D. (2019). Estrategia de selección de personal por competencias en la empresa de transportes TAC, Chiclayo 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6256>
- Armijo, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), págs. 163-170. Recuperado el 01 de 11 de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice (16th ed.)*. Kogan Page.
- Bravo, S., Orellana, M., & Tapia, N. (2022). Selección del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de Envamet S. A. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2866
- Cabrera, M. (2022). *Propuesta de mejora al proceso de reclutamiento y selección del personal para la Compañía Seguros Alianza S.A en la agencia de la ciudad de Cuenca en el período noviembre 2021- marzo 2022*. Trabajo de titulación previo

a la obtención del título de Licenciada en Psicología del Trabajo, Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23986/1/UPS-CT010257.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*, (Novena edición ed.). McGraw Hill. Recuperado el 31 de 10 de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*, (Novena edición ed.). McGraw Hill. Recuperado el 31 de 10 de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Córdova Barrios, J. P. (2023). *Relación entre cultura organizacional y rotación de personal en la empresa Adecco Perú S.A., Lima, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107417>

Días, G., Zapata, J., Aizaga, M., & Toasa, R. (2023). Análisis comparativo del proceso de reclutamiento y selección de personal en sector público y privado del Distrito metropolitano de Quito. *Revista Política Y Ciencias Administrativas*, 2(2). doi:<https://doi.org/10.62465/rpca.v2n2.2023.48>

Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c7fec3c-c404-496b-a0da-e6a14b1cee48/content>

Falcon, C., & Javier, H. (2021). *Propuesta de un plan de proceso de selección para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa JEMAXCE de Huancayo*. Tesis, Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8566/4/IV_FCE_317_TE_Falcon_Javier_2021.pdf

- Fuentes, S. (2020). *Estrategia de selección de personal; para el mejoramiento de la competitividad de la empresa Perú Legendario SAC.*
- Gan, F. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones* (1 ed.). Recuperado el 31 de 10 de 2022, de <https://books.google.com.pe/books?id=wIExjIBo8QMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2020). *Managing human resources* (9th ed.). Pearson.
- Gontero, S., & Novella, R. (2023). El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina. *La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*,. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6f8ee77b-714f-4ad7-8100-7253082dd1d0/content>
- González, J. (2021). *Proceso de Selección de Personal*. Obtenido de https://fundacionih.es/wp-content/uploads/2021/04/Informe-proceso_pu%CC%81blico-Conv-_FIHAC_04_2020..pdf
- González, O., & Gil, E. (2024). *11 indicadores que llevarán tu proceso de reclutamiento por buen camino*. Obtenido de <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/reclutamiento/indicadores-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Hamza, P., Othman, B., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H., Ahmed, S., . . . Ali, B. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 1-3. Obtenido de <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3>
- Kavanagh, M. J., Thite, M., & Johnson, R. D. (2023). *Human resource information systems: Basics, applications, and future directions* (5th ed.). SAGE Publications.
- Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia la eficacia organizacional. *Revista Saber*,

- Ciencia y Libertad*, 15(1), 80 – 91. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.62>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Fundamentals of human resource management (9th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Nugroho, S. (2022). The role of human resources management in organizational perspective. *Global Journal of Engineering and Technology Advances*, 10(3), 012–018. doi:<https://doi.org/10.30574/gjeta.2022.10.3.0040>
- Ogunsola, K., Arikewuyo, K., & Akintokunbo, O. (2023). Employee selection process: An approach for effective organizational performance. *International Journal of Social Science and Human Research*, 6(10), 6132-6140. doi:10.47191/ijsshr/v6-i10-47, Impact factor- 6.686
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). (2023). *Skills in Latin America: Insights from the Survey of Adult Skills (PIAAC)*. OECD Skills Studies, OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/5ab893f0-en>
- Patel, B., & Pathak, A. (2022). A study on selection process of the employee. *International Journal of Research Publication and Review*, 3(4), 373-379. Obtenido de <https://ijrpr.com/uploads/V3ISSUE4/IJRPR3310.pdf>
- Prakash, V., Jeganathan, K., & Rohith, K. (2024). Employee competencies as a predictor of organizational performance. *Humanities and Social Science Studies*, 12(2), 153-159.
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *FIPCAEC*, 1(4). doi:DOI: 10.23857/fipcaec.v4i12.65
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(12), 58-71. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>
- Sánchez-Teba, E. M., González-Serrano, M. H., & De la Torre-Cruz, T. (2020). *El uso de portales de empleo en la era digital: oportunidades y retos para los*

candidatos y las empresas. Revista Mediterránea de Comunicación, 11(1), 215–228. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2020.11.1.18>

Solanes, Á. (2017). *Herramientas para la gestión de Recursos Humanos*. Fundcrea.

Ticlla, R. (2024). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud Aplao, Arequipa - 2023*. Tesis , Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14969>

Vallejo Restrepo, A. M. (2024). Análisis de los factores que inciden en la rotación de personal en las empresas Herragro, Sicolsa y Toptec de la ciudad de Manizales, a través de la analítica de datos [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/87108>

Velasco Zamora, M. A. (2025). Influencia del proceso de selección en la rotación del personal en la empresa ORCA 15 SAS, Bogotá [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. Repositorio UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/66438>

World Bank Group. (2023). *Diagnóstico país del sector privado nuevas oportunidades desde las regiones creando mercados en el Perú*. Obtenido de International Finance Corporation 2023. All rights reserved: <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2023/peru-country-private-sector-diagnostic-es.pdf>

World Economic Forum. (2023). *Informe sobre el futuro del empleo 2023*. Obtenido de https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf

VIII Anexos

8.1 Informe Turnitin

LUIS VICENTE DUEÑAS PEREZ

Reclutamiento de personal y su relacio%CC%81n con el desempen%CC%83o organizacional de una empresa de servici...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:476153828

Fecha de entrega
24 jul 2025, 8:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 jul 2025, 10:36 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de s....docx

Tamaño de archivo
8.0 MB

115 Páginas

22.409 Palabras

129.169 Caracteres

25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

33% Fuentes de Internet

12% Publicaciones

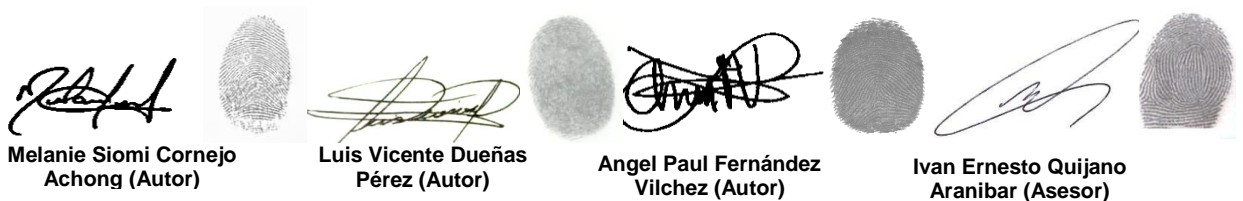
25% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



8.2 Registro de Impacto y resultados

Tipo de documento: Registrar trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa, 2025

Integrantes:

1. Cornejo Achong, Melanie Siomi
2. Dueñas Pérez, Luis Vicente
3. Fernández Vílchez, Angel Paul

Asesor: Quijano Aranibar Ivan Ernesto

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La presente investigación tiene un impacto relevante en el ámbito organizacional y social, al proponer una guía práctica de reclutamiento dirigida a micro y pequeñas empresas del sector servicios, particularmente aquellas que no cuentan con un área formal de recursos humanos. Su implementación permitirá optimizar los procesos de selección de personal, reducir la rotación, aumentar la productividad y mejorar la retención del talento humano. Desde una perspectiva económica, contribuirá a disminuir los costos asociados a la alta rotación de personal; en el plano social, favorecerá la generación de empleos más estables y mejor alineados a los perfiles requeridos; y desde un enfoque tecnológico y formativo, fomentará el uso de herramientas básicas de evaluación y prácticas estructuradas de gestión del talento. Además, por su diseño accesible y adaptable, esta propuesta puede ser replicada en otras MYPE de la región o del país, generando un impacto positivo en su sostenibilidad, formalización y competitividad a nivel local y nacional.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

A partir del análisis de los datos recopilados en la empresa familiar del sector de servicios de carpintería en Arequipa, se identificó una relación directa entre un proceso de reclutamiento poco estructurado y los niveles de rotación laboral, afectando negativamente el desempeño organizacional. Los resultados muestran que la falta de un perfil de puesto definido, la escasa planificación en la contratación y la ausencia de herramientas de evaluación objetivas contribuyen a la inadecuada selección de personal, lo que impacta en la productividad, el ambiente laboral y la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, se evidenció que la empresa invierte tiempo y recursos en capacitar constantemente a nuevos trabajadores debido a la alta rotación, lo que genera costos adicionales y limita su crecimiento. En base a estos hallazgos, se justifica la necesidad de implementar una guía práctica de reclutamiento adaptada a la realidad de las MYPE, con el fin de profesionalizar el proceso de selección, mejorar la retención del talento humano y fortalecer el rendimiento interno de la organización.

8.3 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA |
|--|--|--|---|---|--|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variable 1: Reclutamiento de personal | Enfoque: Cuantitativo | Población: 10 trabajadores |
| ¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, Arequipa, 2025? | Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores, Arequipa, 2025. | El reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en una MYPE familiar de servicios de ebanistería del distrito Miraflores. | Variable 2: Desempeño organizacional | Tipo de investigación Básica. | Muestra: - No probabilística por conveniencia. En una empresa de servicios Arequipa -Miraflores 2025. |
| | | | Análisis previo y descripción del perfil del puesto | Diseño de investigación: No experimental de corte longitudinal | |
| | | | Reclutamiento interno | Niveles de investigación -Exploratorio | |

| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| ¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025? | Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025. | Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño financiero en una empresa de servicios, Arequipa, 2025. | Reclutamiento externo Desempeño financiero | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025?</p> | <p>Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.</p> | <p>Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño de procesos en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.</p> | <p>Desempeño de procesos. Desempeño interno</p> | | |
| <p>¿De qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025?</p> | <p>Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.</p> | <p>Determinar de qué manera el reclutamiento de personal se relaciona significativamente con el desempeño interno en una empresa de servicios, Arequipa, 2025.</p> | | | |

8.4 Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | PREGUNTAS | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|------------------------|-------|--|--------------------|--|-----------------------|---|--|---|---------------------------------|
| | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| V1: Reclutamiento de personal | Según Cuervo García et al. (1994, citado en Arturo, 2019), el reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización busca identificar a los posibles empleados que cumplan con los requisitos necesarios para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Este proceso tiene como objetivo atraer una cantidad suficiente de candidatos, de | El reclutamiento de personal se define operativamente como el conjunto de acciones orientadas a identificar y atraer candidatos idóneos para un puesto determinado. Este proceso incluye el análisis y la descripción del perfil del puesto, así como la aplicación de estrategias de | Análisis previo y descripción del perfil del puesto | Formación | 1 | ¿El nivel de formación académica requerido para el puesto está claramente definido? | ORDINAL | C U E S T I O N A R I O | N U N C A | C A S I N U N C A | A V E S I E M P R E | C A S I E M P R E | S I E M P R E |
| | | | | Experiencia | 2 | ¿La experiencia previa necesaria para el puesto es adecuada para las funciones a desempeñar? | | | | | | | |
| | | | | Funciones a desempeñar | 3 | ¿Las funciones del puesto están bien especificadas en el proceso de reclutamiento? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----------------------|----------------------|----|--|---------|--|-----------------------|---|---|--|---------------------------------|--|--|
| | | | | | | aplicadas (entrevistas, pruebas, dinámicas) son adecuadas para seleccionar a los mejores candidatos? | | | | | | | | | |
| V2: Desempeño Organizacional | Según Barney (1991, citado en Martínez y Gómez, 2022), el desempeño organizacional hace referencia al resultado global que una organización alcanza como consecuencia del uso eficaz de sus recursos, capacidades y | El desempeño organizacional se operacionaliza mediante indicadores que evalúan tres dimensiones principales: el desempeño financiero, el desempeño de los procesos y el desempeño | Desempeño financiero | Desempeño de mercado | 12 | ¿La organización ha logrado un desempeño de mercado satisfactorio en el último año? | ORDINAL | C U E S T I O N A R I O | N U N C A | C A S I N U N C A | A V E C E S E M P R E | C A S I S E M P R E | S I E M P R E | | |
| | | | | Rentabilidad | 13 | ¿La rentabilidad de la organización cumple con los objetivos establecidos? | | | | | | | | | |
| | | | | Crecimiento | 14 | ¿La organización ha mostrado un crecimiento | | | | | | | | | |

Reclutamiento de personal y su relación con el desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa.



| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | Capacidad grupal de los empleados | 19 | ¿Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales? | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

8.5. Instrumentos de recolección de datos



¡Hola! Soy Luis Vicente Dueñas Pérez, estudiante de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estoy realizando una investigación de Pregrado titulada: Reclutamiento de personal y desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa – 2024”. Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a 10 minutos. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

Reclutamiento de personal y desempeño organizacional de una empresa de servicios, Arequipa – 2024

- 1 = NUNCA
- 2 = CASI NUNCA
- 3 = AVECES
- 4 = CASI SIEMPRE
- 5 = SIEMPRE

BLOQUE PRIMERA VARIABLE:

1. ¿El nivel de formación académica requerido para el puesto está claramente definido? 1
 2 3 4 5
2. ¿La experiencia previa necesaria para el puesto es adecuada para las funciones a desempeñar? 1 2 3 4 5
3. ¿Las funciones del puesto están bien especificadas en el proceso de reclutamiento? 1 2 3 4 5
4. ¿El dominio de idiomas extranjeros es considerado de manera apropiada según los requisitos del puesto? 1 2 3 4 5
5. ¿Los conocimientos técnicos adicionales necesarios son comunicados de forma clara en el reclutamiento? 1 2 3 4 5
6. ¿Se identifican y promueven competencias personales importantes como liderazgo y trabajo en equipo? 1 2 3 4 5
7. ¿Las condiciones laborales ofrecidas (salario, beneficios, horarios) son atractivas para los candidatos? 1 2 3 4 5
8. ¿La organización fomenta la rotación interna o traslado entre departamentos para desarrollar a los empleados? 1 2 3 4 5
9. ¿Existe una política clara para la promoción interna de los empleados? 1 2 3 4 5
10. ¿Las fuentes de reclutamiento utilizadas (portales, referidos, redes sociales, etc.) son eficientes? 1 2 3 4 5

BLOQUE SEGUNDA VARIABLE:

11. ¿Las técnicas de reclutamiento aplicadas (entrevistas, pruebas, dinámicas) son adecuadas para seleccionar a los mejores candidatos? 1 2 3 4 5

12. ¿La organización ha logrado un desempeño de mercado satisfactorio en el último año? 1
 2 3 4 5

13. ¿La rentabilidad de la organización cumple con los objetivos establecidos?
 1 2 3 4 5

14. ¿La organización ha mostrado un crecimiento financiero constante?
 1 2 3 4 5

15. ¿Los clientes expresan altos niveles de satisfacción con los productos o servicios ofrecidos?
 1 2 3 4 5

16. ¿Los procesos internos cumplen consistentemente con los estándares de calidad? 1 2
 3 4 5

17. ¿Los recursos utilizados en los procesos internos son empleados de manera eficiente? 1
 2 3 4 5

18. ¿Los empleados están capacitados para cumplir con sus responsabilidades? 1 2 3
 4 5

19. ¿Los equipos de trabajo colaboran de manera eficaz para lograr los objetivos organizacionales? 1 2 3 4 5

¡Muchas gracias por su tiempo!

Vinculo de cuestionario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuaNuzs4q_Iu1IRdC8LXbRLwkyrzRLXE_Q-rtMoqThiqALPQ/viewform?usp=header

8.6. Validación de expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

| Apellidos y nombres | Cargo e institución | Instrumento | Autor(es) |
|-------------------------------|---|--------------|---------------------------------|
| Ivan Ernesto Quijano Aranibar | Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola. | Cuestionario | Dueñas Pérez Luis Vicente |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| Criterios | Indicadores | Deficiente 0- 20% | Regular 21- 40% | Buena 41- 60% | Muy buena | Excelen te |
|--------------------|--|----------------------|--------------------|------------------|--------------|---------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | X | | |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables. | | | X | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | X | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica. | | | X | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | X | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias. | | | X | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teórico científicos. | | | X | | |
| 8. Coherencia | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | X | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | X | | |
| 10. Pertinencia | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | X | | |

III. OPINION DE APLICACIÓN

- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

51% BUENO

V. DATOS DEL EXPERTO

| DNI | ORCID | COD. INVESTIGADOR | Celular |
|----------|---|--------------------------|-----------------|
| 45144294 | https://orcid.org/0000-0003-2264-1186 | P0130610 | +51 956 202 509 |

Lugar y fecha: Lima, 12 de febrero de 2025.



QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
DNI: 45144294