



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Selección de Personal y su relación con la Calidad de Servicio que brindan los Auxiliares Jurisdiccionales del Nuevo Código Procesal Penal de Moyobamba, Año 2014

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. LINARES MACEDO ÁNGELA VICTORIA

Br. PADILLA HIDALGO JOSÉ

ASESOR:

MBA. LÓPEZ RENGIFO ENRIQUE

LINEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2014

PÁGINA DEL JURADO

Dra. INÉS CASTILLO SANTA MARÍA

Presidente

Mg. MEYBOL ALICIA SÁNCHEZ FLORES

Secretaria

MBA. ENRIQUE LÓPEZ RENGIFO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser la luz de mi vida
y constante guía.

A mis Padres por su apoyo
Incondicional.

A mis hijos Jeremy y Dustin
que son la razón de mi existir.

A Milko que en todo momento
con su paciencia y comprensión
me impulso a seguir adelante.

ANGELA

A mis padres por acompañarme
siempre desde el cielo, a mi esposo
por su apoyo permanente, y a mis
Hijos Wilder, Miguel y Betty para
les sirva de motivación en sus vidas
profesional y personal.

JOSÉ

DEDICATORIA

A Dios por ser la luz de mi vida
y constante guía.

A mis Padres por su apoyo
Incondicional.

A mis hijos Jeremy y Dustin
que son la razón de mi existir.

A Milko que en todo momento
con su paciencia y comprensión
me impulso a seguir adelante.

ANGELA

A mis padres por acompañarme
siempre desde el cielo, a mi esposa
por su apoyo permanente, y a mis
Hijos Wilder, Miguel y Betty para que
les sirva de motivación en sus vida
profesional y personal.

JOSÉ

AGRADECIMIENTO

- Agradezco a Dios por darnos la vida y hace posible la realización de este trabajo de Investigación.
- A todos nuestros profesores de la maestría que han contribuido significativamente en nuestra educación.
- A nuestro Profesor y Asesor por sus consejos y guía durante la elaboración de la tesis.
- Y a todas las personas que de alguna forma colaboraron conmigo.

ANGELA

- A la Escuela Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por habernos permitido comprender la dinámica de la Gestión Pública a nivel nacional y regional.
- A la Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de San Martín, por las facilidades otorgadas que han permitido superar las limitaciones encontradas en la realización del presente trabajo de investigación.
- Al Administrador del Nuevo Código Proceso Penal de San Martín y a los servidores de Coordinación de Personal que nos facilitaron la información veraz, para el desarrollo de esta investigación.

JOSE.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Padilla Hidalgo José identificado con DNI 00807353 y Linares Macedo Ángela Victoria, identificada con DNI 23019813 estudiantes del programa de maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada **“Selección de Personal y su Relación con la Calidad de Servicio que brindan los Auxiliares Jurisdiccionales del Nuevo Código Procesal Penal de Moyobamba, Año 2014”**

Declaramos bajo juramento que:

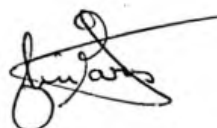
- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Moyobamba, 20 de setiembre del 2014



Bach. Padilla Hidalgo José



Bach. Linares Macedo Ángela
Victoria

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada "Selección de Personal y su Relación con la Calidad de Servicio que brindan los Auxiliares Jurisdiccionales del Nuevo Código Procesal Penal de Moyobamba, Año 2014", con la finalidad de evaluar la selección de personal impartida dentro de la Institución y establecer su relación con la calidad de servicio que desempeña cada uno de los auxiliares jurisdiccionales; todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, por todo ello esperamos de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

ÍNDICE

Carátula	i
Páginas preliminares	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
Antecedentes.....	10
Fundamentación científica técnica o humanística.....	15
Justificación.....	26
Problema.....	27
Hipótesis.....	28
Objetivos.....	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Variable.....	30
2.2. Operacionalización de variable.....	30
2.3. Metodología.....	32
2.4. Tipo de estudio.....	33
2.5. Diseño.....	34
2.6. Población muestra y muestreo.....	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.8. Método de análisis de datos.....	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII. ANEXOS	50

RESUMEN

A partir de las deficiencias presentadas en el proceso de selección de personal manifestado por el área de recursos humanos como de los jefes inmediatos de los auxiliares jurisdiccionales del nuevo código procesal penal de Moyobamba, es que nace la investigación, por tal razón se busca impartir una mejor calidad de servicio en las instalaciones donde se administra justicia.

La investigación es de diseño correlacional, teniendo como población a 28 colaboradores, a los cuales se aplicaron un cuestionario de preguntas que fueron validados según el alfa de Cron Bach, que luego de obtener los datos estos fueron analizados mediante el programa SPSS, mediante la prueba de correlación de Pearson.

Se tuvo como resultado que existe una relación entre las variables, llegando a la conclusión de que el proceso de selección del personal en el Nuevo Código Procesal Penal de Moyobamba en el periodo 2014, fue inadecuado, debido a que el área de recursos humanos no hizo uso de una base de datos de posibles postulantes ni realizó avisos en medios de comunicación solicitando mayores candidatos al puesto, así como deficiencias en el proceso de inducción sobre las funciones que los auxiliares debían realizar como en la escases de capacitaciones. En cuanto a la calidad del servicio que brindan los auxiliares jurisdiccionales se encuentra en un nivel medio, pudiendo interpretarse como una evolución positiva de los trabajadores a una mejor atención o una bajada del mismo durante el año 2014; sin embargo las deficiencias son expresadas durante el proceso del desarrollo de tramites más no, con la atención que los colaboradores brindan. Finalmente, Existe relación aunque no de manera significativa con un 0.337 de valor de Pearson entre las variables selección de personal y calidad de servicio desempeñado en las instalaciones.

Palabras claves

Selección de personal

Calidad de servicio

ABSTRACT

From deficiencies presented in the process of recruitment expressed by the area of human resources and immediate supervisors of judicial assistants, is born research, for that reason seeks therewith provide a better quality of service on the premises where justice is administered.

The research is correlational design, with the population to 28 employees, to which a series of questions that were validated according to the alpha Cron Bach, then get the data these were analyzed using SPSS, using the test were applied Pearson correlation.

It was resulted that there is a relationship between variables, concluding that the selection of staff in the new Criminal Procedure Code of Moyobamba in the period 2014, was inadequate because the area of human resources did not using a database of potential applicants and made announcements in the media requesting further candidates for the post, as well as deficiencies in the process of induction on the auxiliary functions were performed and the scarcity of training. As for the quality of service provided by the court staff is at a medium level, can be interpreted as a positive development for workers to better care or a drop in the index during 2014; however deficiencies are expressed during the development of procedures but not with the attention that employees provide. Finally, there a relationship but not significantly with 0.337 value between variables Pearson recruitment and quality of service performed on site.

Keywords

Recruitment

Quality of Service