



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA DE TRANSPORTES MOVIL
TOURS S.A DE LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS - REGION AMAZONAS**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AUTORA:

JUANITA MERCEDES TRIGOSO PUERTA

ASESOR:

Mg. MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHACHAPOYAS - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. JAIME CASTAÑEDA GONZÁLES
PRESIDENTE

Mg. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
SECRETARIO

Mg. MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
VOCAL

Dedicatoria

En memoria de mi madre Rosa Isabel,
por su ejemplo de optimismo
y perseverancia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Trigoso Puerta, Juanita Mercedes, con DNI 33407050, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2016.

Bach. Juanita Mercedes Trigoso Puerta

Presentación

El presente trabajo de investigación titulado “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES MOVIL TOURS S.A DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS - REGION AMAZONAS” se elaboró con la finalidad de optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Este trabajo de investigación consta de cuatro capítulos: el primer capítulo contiene la introducción en el cual se explica la realidad problemática, el planteamiento del problema, los antecedentes de estudio, el objetivo general, los objetivos específicos y la hipótesis; el segundo capítulo considera la metodología del estudio, el tercer capítulo presenta los resultados de la investigación y culmina con la discusión, las conclusiones y las recomendaciones; al mismo tiempo se considera las referencias bibliográficas y los anexos.

Conocedora de la importancia de la temática abordada, considero que será un material bibliográfico importante sobre la Gestión del Talento Humano en la región, razón por la cual pongo a vuestra consideración el presente como producto de mi esfuerzo y dedicación continua.

La autora.

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | III |
| Declaratoria de Autenticidad | IV |
| Presentación | V |
| Índice..... | VI |
| Índice de tablas | VIII |
| Índice de gráficos | IX |
| Resumen..... | X |
| Abstract..... | XI |
| I. Introducción | 12 |
| 1.1 Trabajos previos..... | 18 |
| 1.2 Teorías relacionadas al tema | 22 |
| A. Teoría de la Jerarquía de las necesidades. | 22 |
| B. Teoría de los dos factores..... | 23 |
| C. Enfoque universalista. | 24 |
| 1.3 Marco conceptual de la selección de personal..... | 24 |
| A. Selección de personal | 24 |
| B. Técnicas de selección | 25 |
| C. El proceso de selección | 25 |
| 1.4 Marco conceptual de calidad del servicio..... | 27 |
| A. Dimensiones de la Calidad de Servicio | 29 |
| 1.5 Formulación del problema..... | 29 |
| 1.6 Justificación del estudio | 29 |
| 1.7 Hipótesis | 30 |
| 1.8 Objetivos | 30 |
| A. General..... | 30 |
| B. Específicos | 30 |
| II. Método..... | 31 |
| 2.1 Diseño de investigación | 31 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 31 |
| A. Variables de estudio..... | 31 |
| B. Operacionalización de variables | 34 |
| 2.3 Población y muestra..... | 38 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos..... | 40 |

| | | |
|------|-------------------------------|----|
| III. | Resultados..... | 41 |
| 3.1 | Objetivo específico 1:..... | 41 |
| 3.2 | Objetivo específico 2:..... | 43 |
| 3.3 | Objetivo específico 3:..... | 60 |
| 3.4 | Objetivo específico 4:..... | 61 |
| IV. | Discusión de resultados | 74 |
| V. | Conclusiones | 77 |
| VI. | Recomendaciones..... | 78 |
| | Anexos | 81 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 01: Motivos del uso del medio de transporte | 43 |
| Tabla 02:Percepción del cumplimiento de horarios | 44 |
| Tabla 03:Percepción del servicio durante el tiempo de viaje..... | 45 |
| Tabla 04 :Percepción de la relación del pago con el servicio recibido | 46 |
| Tabla 05: Calificación de las unidades móviles | 47 |
| Tabla 06: Percepción de la comodidad del servicio | 48 |
| Tabla 07: Percepción del área de atención de mayor dificultad | 49 |
| Tabla 08: Calificación de la capacidad de respuesta | 50 |
| Tabla 09: Percepción de seguridad durante el viaje..... | 51 |
| Tabla 10: Percepción de la calidad de información que recibe | 52 |
| Tabla 11:Percepción de la honestidad de los colaboradores | 53 |
| Tabla 12: Percepción del grado de comunicación con los colaboradores | 54 |
| Tabla 13: Percepción de la capacidad de escucha de los colaboradores | 55 |
| Tabla 14: Percepción del respeto y amabilidad en la empresa | 56 |
| Tabla 15: Tabla 15: Percepción sobre trato discriminatorio en la empresa | 57 |
| Tabla 16: Probabilidad de recomendación del servicio | 58 |
| Tabla 17: Recomendaciones para la empresa..... | 59 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 01: Motivos por las que usa esta empresa de transportes..... | 43 |
| Gráfico 02: Calificación del servicio de la empresa sobre cumplimiento de horarios | 44 |
| Gráfico 03: Calificación del servicio de la empresa durante el tiempo que dura el viaje. | 45 |
| Gráfico 04: Percepción de la relación del pago realizado con el servicio brindado | 46 |
| Gráfico 05: Percepción sobre las unidades móviles | 47 |
| Gráfico 06: Percepción de comodidad del servicio..... | 48 |
| Gráfico 07: Área de atención de mayor dificultad..... | 49 |
| Gráfico 08: Percepción de capacidad de respuesta durante el viaje..... | 50 |
| Gráfico 09: Percepción de seguridad durante el viaje | 51 |
| Gráfico 10: Percepción de la calidad de información que recibe..... | 52 |
| Gráfico 11: Percepción de la honestidad de los colaboradores..... | 53 |
| Gráfico 12: Percepción del grado de comunicación de los colaboradores | 54 |
| Gráfico 13: Percepción de la capacidad de escucha de los colaboradores | 55 |
| Gráfico 14: Percepción del respeto y amabilidad en la empresa..... | 56 |
| Gráfico 15: Percepción sobre trato discriminatorio en la Empresa..... | 57 |
| Gráfico 16: probabilidad de recomendación del servicio | 58 |

Resumen

Este trabajo de investigación se dio inicio con el planteamiento de la siguiente interrogante: ¿Un manual de procedimientos de selección de personal mejorará la calidad de servicio de la empresa Móvil Tours SA de la ciudad de Chachapoyas – región Amazonas?

Frente a este problema se formuló el objetivo: Elaborar un manual de procedimientos de selección de personal para mejorar la calidad de servicio de la empresa Móvil Tours SA de la ciudad de Chachapoyas – región Amazonas.

En el estudio realizado se ha trabajado con una población de 369 clientes de la empresa de transportes Móvil Tours de la ciudad de Chachapoyas; es una investigación descriptiva, con un diseño de un grupo que fue objeto de diagnóstico.

Para el recojo de información se elaboró dos instrumentos: una por cada variable, que consistieron en entrevista y encuesta para medir la percepción de cada una de ellas. Al finalizar la presente investigación se arribó a la conclusión de que la propuesta de Manual de Procedimientos de Selección de Personal, considerando técnicas e instrumentos adecuados es una herramienta importante para mejorar la calidad de servicio de la empresa Móvil Tours SA de la ciudad de Chachapoyas – región Amazonas.

Estos resultados están sustentados por Guest citado en (Peña, 2011), “si un conjunto de prácticas integradas de gestión de recursos humanos es aplicado, y este es capaz de conseguir elevados niveles de compromiso, calidad y flexibilidad, se traducirá en mejores resultados en el ámbito empresarial, independientemente del contexto en el que se aplique”, además (Werther, 2012) nos dice que “un buen empleado constituye la mejor garantía de que el proceso de selección se llevó a cabo en forma adecuada” y por su parte menciona (Martha, 2013) “la valorización de la calidad de servicio viene dada por el mismo cliente, el servicio es de calidad si el cliente lo percibe como tal. Desarrollar una cultura de calidad requiere una atención prioritaria al recurso humano empezando por procesos más rigurosos de selección del personal”.

Palabras clave: Selección de personal y calidad del servicio.

Abstract

This research began with the following question: Will a manual of personnel selection procedures improve the quality of service of the company Movil Tours SA of the city of Chachapoyas - Amazonas region?

Facing this problem, the objective was formulated: To elaborate a manual of personnel selection procedures to improve the quality of service of the company Moves Tours SA of the city of Chachapoyas - Amazonas region.

In the study carried out we have worked with a population of 369 clients of the transport company Móvil Tours of the city of Chachapoyas; Is a descriptive research, with a design of a group that was the object of diagnosis.

For the collection of information, two instruments were elaborated: one for each variable, which consisted of an interview and a survey to measure the perception of each one of them. At the end of the present investigation, it was concluded that the proposed Manual of Personnel Selection Procedures, considering appropriate techniques and instruments, is an important tool to improve the quality of service of the company Moves Tours SA of the city of Chachapoyas - Amazon region.

These results are supported by Guest quoted in (Peña, 2011), "If a set of integrated human resources management practices is applied, and this is able to achieve high levels of commitment, quality and flexibility, it will translate into better results in (Werther, 2012) tells us that "a good employee is the best guarantee that the selection process was carried out in an appropriate way" and for his part he mentions (Martha, 2013) "the value of the quality of service is given by the same customer, the service is of quality if the customer perceives it as such. Developing a culture of quality requires priority attention to human resources beginning with more rigorous staff selection processes. "

Keywords: Selection of personnel and quality of service.