



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **TESIS**

**“PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL Y  
LA REPERCUSION EN LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LA EMPRESA DE GRUAS TRIPLE A  
DEL DISTRITO DE SURQUILLO-LIMA,  
AÑO 2011”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:  
VARGAS BECERRA, YARINE ADELY**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ASESOR:  
Dr. MBA. JOSÉ JORGE FIGUEROA RODRIGUEZ  
LIC. ROBERTO ESTRADA ZAPATA**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **GENERALIDADES**

**TITULO:**

“PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL Y LA REPERCUSION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE GRUAS TRIPLE A DEL DISTRITO DE SURQUILLO-LIMA, AÑO 2011”

**AUTOR:**

VARGAS BECERRA, YARINE ADELY

**ASESOR:**

MG. JOSÉ JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA  
LIC. ROBERTO ESTRADA ZAPATA

**LOCALIDAD:** Distrito de Surquillo.

**DURACION DEL PROYECTO:** 1 año.

## INDICE

I.	GENERALIDADES	2
1.1.	TÍTULO:	3
1.2.	AUTOR:	3
1.3.	ASESOR:	3
1.4.	LOCALIDAD:	3
1.5.	DURACIÓN DEL PROYECTO:	3
	DEDICATORIA:	6
	AGRADECIMIENTOS	7
	PRESENTACIÓN	8
	RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLES	9
	INTRODUCCIÓN	12
	CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	
1.2.1.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ESPECÍFICO	18
1.3.	JUSTIFICACIÓN	20
1.5.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	21
1.5.1.	OBJETIVO GENERAL	21
1.5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	24
2.2.	DEFINICION DE VARIABLES	28
2.3.	BASES TEORICAS	33
2.4.	MARCO CONCEPTUAL	44
	CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO	50
3.1.	HIPOTESIS	51
3.2.	VARIABLES	51
3.2.1.	DEFINICION CONCEPTUA	51
3.2.2.	DEFINICION OPERACIONAL	51
3.3.	METODOLOGIA	52

3.3.1. TIPO DE ESTUDIO	52
3.3.2. DISEÑO	52
3.4. POBLACION Y MUESTRA	53
3.5. METODO DE INVESTIGACION	54
3.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	54
3.7. METODOS DE ANALISIS DE DATOS	55
CAPITULO IV: RESULTADOS	58
4.1. DESCRIPCION	59
4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	82
4.3. DISCUSION	88
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	92
ANEXOS	95

### **Dedicatoria:**

La presente investigación se lo dedico a Dios y a mi Madre, por brindarme la confianza, fuerza y apoyo para alcanzar uno de mis primeros sueños que es culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos, y a mí enamorado por sus palabras de aliento y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente agradecer infinitamente a Dios porque por su gracia y amor es que éste logro ha sido posible, porque cada día es mi motivo de vivir porque en él encuentro el valor y comprensión que necesito.

Luego agradecer a mis padres Tessy y Demetrio por su apoyo, tanto moral, espiritual, afectivo y económico que me brindaron para poder estar donde estoy; de una manera especial agradecer a mi madre por ser mi guía en cada paso que he dado.

A hermanos Hersson y Joshep, por ser el motor que me han inspirado para lograr mis objetivos, por cada frase que me ha permitido salir adelante.

A cada uno de mis tíos, por sus consejos, por su paciencia y ayuda en las diferentes áreas de mi vida.

Agradecer a Frank Cabrera de la Cruz, mi enamorado, por ser mi ayuda idónea, por su comprensión, su apoyo y preocupación; por ser ese regalo hermoso que Dios tenía preparado para mí, gracias por dedicarme cada minuto de tu tiempo.

Gracias a mis mejores amigos de la universidad, personas maravillosas con las que he pasado momentos inolvidables Giannina Machuca Leveroni y Raul Huaita Guardia.

A mis asesores Mg. José Jorge Rodríguez Figueroa y al Lic. Roberto Estrada Zapata, por brindarme el conocimiento y tiempo necesario en mis avances y correcciones.

Y a todas aquellas personas que me brindaron su amistad e hicieron posible que mi investigación se llevara a cabo.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación ha sido desarrollada de acuerdo al Reglamento de elaboración, sustentación y aprobación de la oficina académica de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo” 2012-I.

La presente investigación denominada “PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL Y LA REPERCUCION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE GRUAS TRIPLE A DEL DISTRITO DE SURQUILLO-LIMA, AÑO 2011” se ha elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en administración.

La presente investigación es de tipo correlacional - descriptivo, donde se busca hallar la relación entre la variable independiente “PROCESO DE CONTRATACION DE PERSONAL” y la variable dependiente “LA CALIDAD DE SERVICIO”

## RESUMEN

La presente investigación es el resultado de un estudio referente al proceso de contratación de personal y la repercusión en la calidad del servicio, en la cual según la información se observa que en las empresas no existe un proceso de gestión de recursos humanos especialmente el proceso de contratación de personal. Según las estadísticas otros países como México también tienen la misma problemática, el motivo por el cual las empresas de servicios no desarrollan un adecuado proceso de contratación es: Primero por los altos costos de selección de personal, las MYPES usualmente no acceden a solicitar asesorías sobre el proceso de selección de personal y ello se suma a la capacitación que deben recibir las personas que llegan a ser contratadas; en segundo lugar existe un mal diseño de la estructura organizacional ya que cuando una empresa se inicia tiene una estructura básica ya que el número de trabajadores no pasa de 10, pero al empresario le cuesta adaptarse al crecimiento de la empresa y más aún que cuando el número de trabajadores crece y requiere de una estructura organizacional bien diseñada y por último la cultura informal que se desarrolla mayormente en las empresas familiares que se basan por el empirismo para realizar el proceso de contratación de personal.

Debido a la falta de interés por parte de los empresarios en cuanto al proceso de contratación el impacto que tiene esta problemática en las empresas es que las personas contratadas no son las adecuadas para el puesto y ello repercute significativamente en los resultados de la empresa en general, afectando directamente al cliente que es el fin último de las empresas de servicios y de los cuales dependen para que la empresa siga su curso.

Es así que esta problemática también afecta a la empresa de servicio de grúas Triple A, la cual no cuenta con un área especializada para el proceso de contratación, es decir no cuenta con una gestión de recursos humanos y mucho menos logra el desarrollo de estos en la empresa.

Por ese motivo en la presente investigación se analizó la repercusión que tiene el proceso de contratación con la calidad del servicio de la empresa Triple A, para ello se tuvo que investigar y recoger datos de cada una de las variables,

identificando una población de 103 clientes y 30 de trabajadores pertenecientes a la empresa Triple A del distrito de Surquillo.

Después de alimentar la data, se procedió a sacar los cuadros estadísticos obteniendo datos relevantes, con la ayuda del programa Spss se pudo realizar la prueba chi-cuadrado para identificar el % de grado de significancia con el que se relacionaba Cada variable estudiada.

## **ABSTRACT**

The present investigation is the result of a study regarding the recruitment process and the impact on service quality, which reportedly shows that there is no business process management of human resources especially the process of recruitment. According to statistics from other countries like Mexico also have the same problem, the reason why utilities do not develop an appropriate procurement process is: First by the high costs of recruitment, the MYPES usually do not agree to seek advice on the recruitment process and this adds to the training that must be people who become employed, and secondly there is a poor design of the organizational structure and that when a company starts has a basic structure as the number workers does not exceed 10, but the employer has trouble adapting to business growth and further that when the number of workers grows and requires a well-designed organizational structure, and finally the informal culture that develops mostly in family businesses based on empiricism to make the recruitment process.

Due to lack of interest from employers regarding the hiring process the impact of this problem in business is that those recruited are not suitable for the job and this impacts significantly on the results of the company in general , directly affecting the client is the ultimate goal of utilities and on which they depend for the company to take its course.

So this problem is also affecting the towing service company Triple A, which does not have a specialized area for the recruitment process, ie does not have a human resource management and much less able to develop these in the company.

For this reason in the present study analyzed the impact of the recruitment process is the quality of service of the company Triple A, for it had to investigate and collect data from each of the variables, identifying a population of 103 clients and 30 workers from the company Triple A Surquillo district.

After feeding the data, we proceeded to get the statistical tables obtaining relevant data, with the help of SPSS could make the chi-square to identify the% degree of significance that was associated with each variable studied.