



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
OFICINA DE OBRAS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA,  
HUACHO, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**SANTIAGO TACUCHE, DIANA ISABEL**

**ASESOR**

**DR. CÉSAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**Año 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Dávila Arenaza, Víctor  
**Presidente**

.....  
Dr. Díaz Saucedo, Antonio  
**Secretario**

.....  
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por estar conmigo en todo momento protegerme y cuidarme a lo largo de mi vida.

A mi madre Genoveva Tacuche Omonte por el esfuerzo de brindarme la oportunidad de contar con una educación y su apoyo a lo largo de estos cinco años de estudio

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme como alumna y brindarme calidad educativa. A mi asesor que semana a semana me ha ayudado a corregir y mejorar dicho trabajo; finalmente a mi gran amigo Johel.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Diana Isabel Santiago Tacuche con DNI N° 46942141, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Administración, 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.

Los Olivos, Diciembre del 2017

---

Diana Isabel Santiago Tacuche

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Selección de personal y desempeño laboral en la oficina de obras del Gobierno regional de Lima, Huacho, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administradora de Empresas

Diana Isabel Santiago Tacuche

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Página del Jurado  | ii  |
| Dedicatoria  | iii |
| Agradecimiento   | iv  |
| Declaración de Autenticidad  | v   |
| Presentación   | vi  |
| Resumen/Abstract   | vii |
| I Introducción   | 1   |
| 1.1 Realidad Problemática  | 1   |
| 1.2 Trabajos previos   | 2   |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema   | 11  |
| 1.4 Formulación del problema   | 12  |
| 1.5 Justificación del estudio  | 13  |
| 1.6 Hipótesis  | 13  |
| 1.7 Objetivo   | 14  |
| II Método  | 14  |
| 2.1 Diseño de investigación  | 14  |
| 2.2 Variables, matriz de operacionalización                                  | 16  |
| 2.3 Población y muestra  | 23  |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23  |
| 2.5 Métodos de análisis de datos   | 26  |
| 2.6 Aspectos éticos  | 27  |
| III Resultados   | 28  |
| 3.1 Estadística descriptiva  | 28  |
| 3.2 Prueba de normalidad   | 33  |
| 3.3 Contrastación de hipótesis   | 34  |
| IV Discusión   | 40  |
| V Conclusión   | 43  |
| VI Recomendaciones   | 44  |
| VII Referencias  | 45  |
| VIII Anexos  | 47  |
| 8.1 Cuestionario   | 47  |
| 8.2 Matriz de consistencia   | 48  |
| 8.3 Validación de expertos   | 49  |

## Resumen

La presente investigación persiguió el objetivo general de determinar la relación entre el Uso de redes sociales y la fidelización de los clientes de la empresa Saga Falabella, Mega Plaza – Independencia 2017. El método que se empleo fue el hipotético-deductivo, de corte transversal, diseño no experimenta; lo mismo que ha servido para estudiar si existe relación entre las variables. La población para efectos de este estudio fue infinita y utilizando el muestreo por conveniencia, se seleccionó 100 personas, las cuales forman parte de la muestra. Se ha utilizado un cuestionario compuesto por 20 preguntas, validado mediante juicio de expertos con alternativas tipo Likert. Para obtener los resultados, se utilizó el programa estadístico SPSS 24, producto de ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas, a través del alfa de Cronbach; llegando a la conclusión que hay una relación significativa entre Uso de redes sociales y la fidelización de los clientes de la empresa Saga Falabella, Mega Plaza – Independencia 2017

**Palabras claves:** Redes sociales y fidelización de los clientes

## Abstract

This research pursued the general objective of determining the relationship between the use of social networks and customer loyalty of the company Saga Falabella, Mega Plaza - Independencia 2017. The method used was the hypothetico-deductive, cross-sectional, Design does not experiment; the same thing that has served to study if there is a relationship between the variables. The population for purposes of this study was infinite and using convenience sampling, 100 people were selected, which are part of the sample. A questionnaire composed of 20 questions was used, validated by expert judgment with Likert-type alternatives. To obtain the results, the statistical program SPSS 24 was used, as a result of which the reliability level of the questions was measured through the Cronbach's alpha; arriving at the conclusion that there is a significant relationship between the use of social networks and the loyalty of the clients of the company Saga Falabella, Mega Plaza - Independencia 2017

**Keywords:** Social networks and customer loyalty