UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
29/11/16
OFICINA EJECUTIVA DE BIBLIOTECA Y PUBLICACIONES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

La selección de personal y el servicio al cliente en la empresa Honda de Pucallpa, 2016

Tesis para optar el título de Licenciado en administración

AUTORES:

MACEDO IMUNDA, Juliana Del Pilar
PRADO LORENZO, Giancarlos Brayan

Asesor:

Dr. Adm. Pinchi Fasanando, Limber

Pucallpa – Perú

2016

Resumen

El actual estudio, denominado "La selección de personal y el servicio al cliente en la empresa Honda de Pucallpa", se ha realizado con el intención de solucionar el objetivo general, que es conocer la selección de personal y el servicio al cliente de la empresa HONDA, de Pucallpa, 2016.

El estudio desarrollado es de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional, se estudió la variable selección de personal, se trabajó con el 100% de la Población Económicamente Activa de la empresa, que son 25, cantidad que se tomó también como muestra y muestreo no probabilístico, se les aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, y la variable servicio al cliente se trabajó con una población de 350 clientes registrados en promedio por semana, con una muestra probabilística de 89 clientes, y muestreo no probabilístico intencional o de conveniencia de 25 clientes, se les aplico un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, lo resultados se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv23).

El valor de significancia obtenido es 0.094, concluyendo no se rechaza la Ho, es decir no existe relación significativa entre la selección de personal y el servicio al cliente en la empresa HONDA, de Pucallpa, 2016.

Palabras clave: selección, personal, servicio, cliente

Abstract

The current study, called "staff selection and customer service in the enterprise Honda Pucallpa" was made with the intention of solving the overall objective, which is to know the staff selection and customer service company HONDA, Pucallpa, 2016.

The study developed is descriptive, with correlational cross-sectional design, variable staff selection was studied, worked with 100% of the economically active population of the company, which is 25, an amount that was also taken as a sample and non-probabilistic sampling, they did a closed questionnaire of 20 items with 5 response options, and variable customer worked with a population of 350 registered customers on average per week, with a probabilistic sample of 89 clients and non-probabilistic intentional or convenience sampling of 25 clients, they applied a closed questionnaire of 20 items with 5 response options, results that have been processed in the Excel program, and data analysis was done through the Pearson statistical test of correlation coefficient, program (SPSSv23).

The value of significance obtained is 0.094, It concluding the ho is not rejected, is there is no significant relationship between recruitment and customer service in the business HONDA, Pucallpa, 2016.

Keywords: selection, staff, service, customer