



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL CON CALIDAD DE SERVICIO EN
LA AGENCIA DE VIAJES CUSCO OUTDOORS E.I.R.L. – 2016.**

Presentada por:

BACH. PATRICIA VARGAS GOMEZ.

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO.

Asesor:

DR. ZOILO LADISLAO VERGARA

VALENZA.

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Proceso de selección de personal con calidad de servicio en la agencia de viajes Cusco Outdoors E.I.R.L. – 2016.

Autor : - Patricia Vargas Gomez

Fecha : 28-12-2016

Resumen

El presente trabajo da a conocer la problemática del proceso de selección de personal y su influencia en la calidad de servicio en la agencia de viajes Cusco Outdoors E.I.R.L. -2016. El objetivo es determinar de qué manera la mejora del proceso de selección de personal influye en la calidad de servicio en la agencia de viajes. El trabajo de investigación fue de tipo básico, dado que su propósito fue conocer el proceso de selección de personal y la calidad de servicio en la agencia de viajes Cusco Outdoors E.I.R.L.-2016. El Nivel de investigación fue de carácter descriptivo, analítico y propositivo. El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental, pues, no se alteró ninguna variable. La información obtenida mediante la aplicación de la entrevista a los trabajadores de la empresa y la encuesta a clientes que tomaron los servicios de la agencia durante el transcurso de la investigación, permitieron identificar los problemas actuales que presenta la agencia de viajes en el proceso de selección de personal. Dichos instrumentos de la investigación mencionados fueron aplicados en una población de 7 trabajadores de la agencia de viajes y a los clientes nacionales, locales y extranjeros que tomaron los servicios de la agencia durante los meses de diciembre a febrero del 2016, siendo la población total 24 clientes y la muestra 20 clientes quienes fueron entrevistados, entre los cuales hubo 16 mujeres y 4 varones. Este trabajo presenta los resultados de la investigación y la propuesta de mejora del proceso de selección de personal para la empresa Cusco Outdoors E.I.R.L. En general dicho estudio está orientado a seguir un adecuado proceso de selección de personal que mejorara la calidad de servicio en la agencia de viajes Cusco Outdoors E.I.R.L.

PALABRAS CLAVE: Selección de personal, calidad de servicio.



Abstract

The present work reveals the problems of the personnel selection process and its influence on the quality of service in the travel agency Cusco Outdoors E.I.R.L. -2016. The objective is to determine how the improvement of the personnel selection process influences the quality of service in the travel agency. The research work was of a basic nature, given that its purpose was to get to know about the process of selection of personnel and the quality of service in the travel agency Cusco Outdoors E.I.R.L.-2016. The level of research was descriptive, analytical and proactive. The present research work was of non-experimental design; therefore, no variable was altered. The information obtained through the application of the interview to the workers of the company and the survey of clients who took the services of the agency during the course of the investigation, allowed to identify the current problems presented by the travel agency in the selection process of personal These research instruments were applied in a population of 7 workers of the travel agency and national, local and foreign customers who took the services of the agency during the months of December to February 2016, with the total population being 24 clients and it shows 20 clients who were interviewed, among whom there were 16 women and 4 men. This paper presents the results of the research and the proposal to improve the personnel selection process for the company Cusco Outdoors E.I.R.L. In general, said study is oriented to follow an adequate personnel selection process that will improve the quality of service in the travel agency Cusco Outdoors E.I.R.L.

KEYWORDS: Staff selection, quality of service.