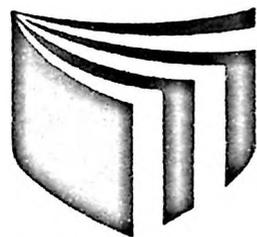


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
CONTABLES**

ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

**CARACTERISTICAS DE LA GESTION DEL AREA DE RECURSOS
HUMANOS DE LAS EMPRESAS DE LA REGION PIURA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO.**

AUTOR

CLAUDIA MERCEDES GARCIA VARILLAS

ASESORES

**MBA. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
CPC. OSWALDO BUSTAMANTE MORAN**

PIURA – PERÚ

2012

Presentación

Señores miembros del jurado calificador.

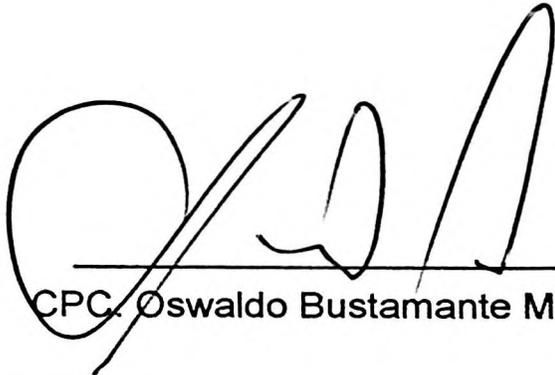
De acuerdo a las disposiciones emanadas: por el reglamento de grado y títulos de la universidad Cesar Vallejo y el de la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela de Contabilidad para optar el título profesional de Contador Público, sometemos a nuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

CARACTERISTICAS DE LA GESTION DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS DE LA REGION PIURA.

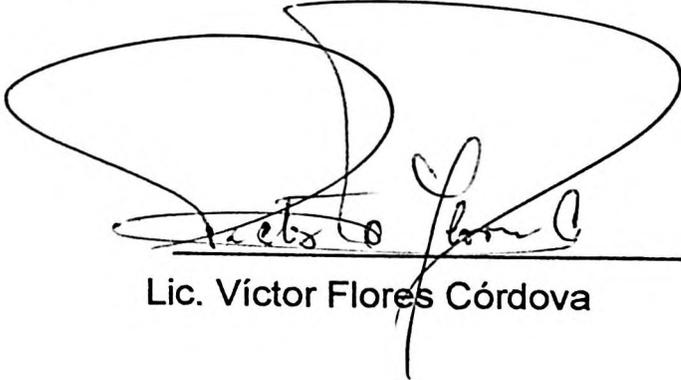
Con la convicción de que se otorga el valor justo, agradeceremos por anillados las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.



CPC. Luis Gerardo Gómez Jacinto



CPC. Oswaldo Bustamante Moran



Lic. Víctor Flores Córdova

DEDICATORIA:

A DIOS, por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesite y por bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante toda mi vida.

A MI FAMILIA, por haberme apoyado en todo momento, por darme energías, motivación para seguir siempre adelante a pesar de las circunstancias que me puso la vida , pero sobre por su incondicional amor hacia mí.

AGRADECIMIENTOS

- ❖ A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.
- ❖ A mis padres, por todo lo que me han dado, por su apoyo, por su amor, por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos más difíciles.
- ❖ A mi hermano, por darme energías cuando más las necesitaba, por escucharme y hacerme entender de que él siempre va a estar ahí cuando más lo necesite.
- ❖ A mi familia, por contagiarme con esas ganas locas de seguir siempre adelante.
- ❖ A mis amigos, por darme siempre sus vibras positivas, por quererme, y por preocuparse por mí.
- ❖ A mi profesor metodológico Gerardo Gómez Jacinto, por su paciencia con cada uno de nosotros, por su tiempo y por sus conocimientos brindados durante toda la investigación.
- ❖ A mi asesor especialista Oswaldo Bustamante Moran, por darme en cada sesión sus sabios consejos no solo sobre mi tesis sino también para ser mejor profesional.
- ❖ A mis profesores, que hicieron de mi una buena profesional y una mejor persona.
- ❖ Y a cada una de las personas que me ayudaron y me brindaron su tiempo en contestar cada una de mis preguntas.
- ❖ Y a la Universidad César Vallejo, por ser nuestra casa de estudios, durante cinco años. Me siento orgullosa de haber logrado mis objetivos aquí.

AGRADECIMIENTOS

- ❖ A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.
- ❖ A mis padres, por todo lo que me han dado, por su apoyo, por su amor, por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos más difíciles.
- ❖ A mi hermano, por darme energías cuando más las necesitaba, por escucharme y hacerme entender de que él siempre va a estar ahí cuando más lo necesite.
- ❖ A mi familia, por contagiarme con esas ganas locas de seguir siempre adelante.
- ❖ A mis amigos, por darme siempre sus vibras positivas, por quererme, y por preocuparse por mí.
- ❖ A mi profesor metodológico Gerardo Gómez Jacinto, por su paciencia con cada uno de nosotros, por su tiempo y por sus conocimientos brindados durante toda la investigación.
- ❖ A mi asesor especialista Oswaldo Bustamante Moran, por darme en cada sesión sus sabios consejos no solo sobre mi tesis sino también para ser mejor profesional.
- ❖ A mis profesores, que hicieron de mi una buena profesional y una mejor persona.
- ❖ Y a cada una de las personas que me ayudaron y me brindaron su tiempo en contestar cada una de mis preguntas.
- ❖ Y a la Universidad César Vallejo, por ser nuestra casa de estudios, durante cinco años. Me siento orgullosa de haber logrado mis objetivos aquí.

RESUMEN

Hoy en día los recursos humanos forman parte fundamental y esencial para todas las empresas. Es por ello que esta investigación ha sido orientada a identificar cuáles son las características en la gestión del área de recursos humanos en las empresas de la región Piura. Considerando que mi investigación es de tipo no experimental-descriptiva no correlacional-transversal, para el desarrollo de esta ha sido necesario usar como técnica de investigación, la encuesta, aplicada a 30 empresas de la región Piura y a 10 trabajadores de cada empresa, formando de tal manera una muestra de 330 trabajadores. Teniendo como resultado la identificación de las características de la gestión del área de recursos humanos de las empresas de la Región Piura. Los resultados de esta investigación me demostraron que existe una necesidad enorme en todas las empresas de tener a su personal motivado y satisfecho con su trabajo, esto se debe que la gran mayoría de ellos no se sienten satisfechos con sus incentivos económicos y debido a eso ellos no se sienten a gusto con su trabajo. Por eso es muy importante tener al personal de la empresa satisfecho, para que trabaje a gusto y cumpla correctamente sus funciones, así se la empresa pueda lograr sus objetivos y metas propuestas.

ABSTRACT

Today human resources are fundamental and essential part for all companies. That is why this research has been directed to identify what features in the management of human resources area businesses in the Piura Region. Considering that my research is a descriptive non-experimental cross-correlation is not for the development of this has been necessary to use as an investigative technique, the survey applied to 30 companies in the Piura Region and 10 workers in each company forming a sample of 330 workers. Resulting in the identification of the characteristics of the management of human resources area businesses in the Piura Region. The results of this research showed me that there is a huge need for all businesses to have your staff motivated and satisfied with their work, this is why the vast majority of them are satisfied with their economic incentives and because of that they do not feel comfortable with their work. It is therefore very important to the staff of the company satisfied to work at home and fulfill their duties properly, so the company can achieve the objectives and goals.

INDICE

	Página
Dedicatoria.	ii
Agradecimientos.	iii
Resumen.	iv
Abstract.	v
Índice.	vi-viii
Índice de cuadros.	ix-xi
Índice de gráficos.	xi-xiii
Capítulo I: Aspectos generales de la investigación.	
1.1. Planteamiento y formulación del problema.	15
1.2. Objetivos de la investigación	16
1.3. Hipótesis y variables.	16
1.3.1. Planteamiento de la hipótesis.	16
1.3.2. Fundamentación teórica y empírica de la hipótesis.	16-18
1.3.3. Variables.	18
1.3.4. Definición conceptual de las variables.	19-20
1.3.5. Definición operacional de las variables.	20-25
1.4. Metodología.	25
1.4.1. Tipo de diseño.	25
1.4.2. Población- muestra.	25-26
1.4.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.	26-27
1.4.4. Forma de análisis de información.	28

Capítulo II: Teoría sobre recursos humanos y empresas.

2. Teoría sobre recursos humanos.	29
2.1. Concepto de recursos humanos.	29-34
2.2. Importancia de los recursos humanos.	35-42
2.3. Clima laboral.	42-53
2.4. Satisfacción Laboral.	53-60
2.2.1. Teoría de la empresa.	
2.2.2. Concepto de la empresa.	60-67
2.2.3. Características de la empresa.	67-72
2.2.4. Niveles Organizacionales en la empresa.	72-80
2.2.5. Importancia de la empresa.	80-86
Capítulo III: Análisis del problema	
3.1. Características generales de la gestión del área de recursos humanos de las empresas de la Región Piura.	87
3.2. Análisis de las características de la gestión del área de recursos humanos en la empresas de la Región Piura.	88
3.2.1. Aspectos generales.	88-89
3.2.2. Gestión del área de recursos humanos.	89-96
3.2.3. Proceso de empleo.	97-102
3.2.4. Motivación laboral.	103-106
3.2.5. Satisfacción laboral.	106-113
3.2.6. Clima Organización.	114-118
3.2.7. Manual de organización y funciones.	119-120
3.2.8. Sistema de incentivos económicos.	120-132

Capítulo IV: Contrastación de la hipótesis.

4.1. Planteamiento de la hipótesis.	133
4.2. Análisis de las variables.	134
4.2.1. Gestión del área de recursos humanos.	134-141
4.2.2. Proceso de empleo.	141-152
4.2.3. Motivación laboral.	153-158
4.2.4. Satisfacción laboral.	159-164
4.2.5. Clima Organizacional.	165-171
4.2.6. Manual de organización y funciones.	172-174
4.2.7. Sistema de incentivos económicos.	174-189
4.3. Resultados obtenidos.	190-193
CONCLUSIONES	194-196
RECOMENDACIONES	197-199
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	200-207
ANEXOS	208

INDICES DE CUADROS

Cuadro N° 01: Proceso de reclutamiento y selección.	38
Cuadro N° 02: Ventajas y desventajas de la satisfacción laboral	56
Cuadro N° 03: Importancia de la empresa.	85
Cuadro N° 04: Ventas anuales y utilidades.	88
Cuadro N° 05: Antigüedad de la empresa.	89
Cuadro N° 06: Trabajadores del sexo masculino y del sexo femenino.	89
Cuadro N° 07: Antigüedad promedio del trabajador.	90
Cuadro N° 08: Modalidad de contrato.	91
Cuadro N° 09: Criterios para determinar el sueldo de los trabajadores.	91
Cuadro N° 10: Necesidades de capacitación mas requerida para los empleados.	93
Cuadro N° 11: Hoja de vida.	98
Cuadro N° 12: Temporada del año.	100
Cuadro N° 13: Análisis de puestos.	101
Cuadro N° 14: Oportunidades de crecimiento económico y profesional.	103
Cuadro N° 15: Motivación laboral.	104
Cuadro N° 16: Incentivos que recibo en la empresa.	104
Cuadro N° 17: Tareas que realizan los trabajadores.	105
Cuadro N° 18: Condiciones de su lugar de trabajo.	106
Cuadro N° 19: Beneficios económicos.	107
Cuadro N° 20: Satisfacción con las remuneraciones recibidas.	108
Cuadro N° 21: Políticas de la empresa.	109
Cuadro N° 22: Coordinación de los trabajadores.	110

Cuadro N° 23: Autorrealización profesional.	111
Cuadro N° 24: Satisfacción de mi trabajo.	112
Cuadro N° 25: Trabajo en equipo.	113
Cuadro N° 26: Parte importante de la empresa.	114
Cuadro N° 27: Apoya y orientación del supervisor.	115
Cuadro N° 28: Trato del supervisor.	116
Cuadro N° 29: Comunicación en la empresa.	117
Cuadro N° 30: Condiciones laborales.	118
Cuadro N° 31: Manual de organización y funciones.	119
Cuadro N° 32: Necesidad de un manual de organización y funciones.	119
Cuadro N° 33: Horas Extras.	120
Cuadro N° 34: Días feriados.	121
Cuadro N° 35: Vacaciones.	122
Cuadro N° 36: Descanso vacacional en las horas ordinarias.	123
Cuadro N° 37: Cálculo del CTS.	124
Cuadro N° 38: Remuneración extraordinaria Fiestas Patrias y Navidad.	125
Cuadro N° 39: Subsidios.	126
Cuadro N° 40: Despidos arbitrarios.	127
Cuadro N° 41: Vacaciones.	128
Cuadro N° 42: Bonificación.	129
Cuadro N° 43: Seguro médico.	130
Cuadro N° 44: Capacitaciones pagadas.	131
Cuadro N° 45: Trabajadores en la empresa.	134

Cuadro N° 46: Planilla mensual.	135
Cuadro N° 47: Actividades del Área de Recursos humanos.	139
Cuadro N° 48: Tipos de evaluaciones en la empresa.	143
Cuadro N° 49: Evaluación más importante para seleccionar al personal.	145
Cuadro N° 50: Requisitos para seleccionar al personal en la empresa.	147
Cuadro N° 51: Modalidad de contratación.	148
Cuadro N° 52: Desempeño de las tareas encomendadas.	157

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01: Capacitación de los empleados.	92
Gráfico N° 02: Planes de capacitación.	94
Gráfico N° 03: Tipo de control de asistencia.	95
Gráfico N° 04: Las actividades que realiza el área de recursos humanos son la adecuadas.	96
Gráfico N° 05: Importancia de la cantidad del personal trabajando en la empresa	97
Gráfico N° 06: Requisitos para la selección.	97
Gráfico N° 07: Modalidad de contrato.	98
Gráfico N° 08: Condiciones.	99
Gráfico N° 09: Planes de capacitación.	136
Gráfico N° 10: Control del horario de trabajo.	137
Gráfico N° 11: Exceso y escasez del personal.	141
Gráfico N° 12: Condiciones laborales.	150
Gráfico N° 13: Necesidad de personal en la empresa.	151

Gráfico N° 14: Motivación laboral.	153
Gráfico N° 15: Recompensas obtenidas en el trabajo.	154
Gráfico N° 16: Beneficios económicos.	156
Gráfico N° 17: Material que brinda la empresa.	159
Gráfico N° 18: Normas laborales.	160
Gráfico N° 19: Ayuda entre compañeros.	161
Gráfico N° 20: Oportunidad de crecimiento económico y profesional.	162
Gráfico N° 21: El trabajo está acorde con tus expectativas.	163
Gráfico N° 22: Valores y compromisos organizacionales.	165
Gráfico N° 23: Orientación y apoyo de su supervisor.	166
Gráfico N° 24: El jefe y el trabajo en equipo.	167
Gráfico N° 25: Espacio para trabajar.	169
Gráfico N° 26: Puesto de trabajo.	170
Gráfico N° 27: Manual de organización y funciones.	172
Gráfico N° 28: Función del Manual de organización y funciones.	173
Gráfico N° 29: Horas extras.	174
Gráfico N° 30: Días festivos.	176
Gráfico N° 31: Vacaciones.	177
Gráfico N° 32: Días de descanso.	179
Gráfico N° 33: Compensación por tiempo de servicios.	180
Gráfico N° 34: La gratificación.	182
Gráfico N° 35: Subsidios.	183
Gráfico N° 36: Despido arbitrario.	184

Gráfico N° 37: Vacaciones no gozadas.	185
Gráfico N° 38: Bonificación.	186
Gráfico N° 39: Seguro médico.	187
Gráfico N° 40: Capacitación.	188