



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y EVALUACIÓN  
DEL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA QROMA, DISTRITO EL  
AGUSTINO, LIMA - 2014.**

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

**AUTORA:**

Karin Lisset Arredondo Neyra

**ASESOR:**

DRA. Miriam E. Napaico Arteaga

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2014

## **JURADO**

**PRESIDENTE:** Mg. Madelaine Bernardo Santiago

**SECRETARIO :** Mg. Jorge Luis Flores Bravo

**VOCAL :** Dra. Miriam E. Napaico Arteaga

### **DEDICATORIA**

A mi abuelito Papalilo a quién gracias a su ejemplo y dedicación influyó en mi madurez para lograr mis objetivos.

A mis padres con todo mi amor, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes siempre mi corazón y agradecimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

A ti Dios mío, mi mejor amigo, por haberme guiado siempre por el camino de la felicidad y coger mi mano cada vez que lo necesitaba. Gracias por permitirme realizar uno de los sueños más importantes de mi vida.

A mis padres por todo el apoyo brindado y la confianza que depositan en mí en cada reto que se presenta.

A mi hermana Jannet, que con su ejemplo me impulsó a seguir la carrera universitaria.

A Ruben Navarro por siempre estar a mi lado en las buenas y las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos y valor para seguir adelante y no rendirme, te amo.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karin Lisset Arredondo Neyra, estudiante de Administración de Empresas de la Escuela SUBE de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI No. 41434932 con la tesis titulada Administración del Potencial Humano y Evaluación del Desempeño en la empresa Qroma, distrito El Agustino, Lima - 2014, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros); asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2014

.....  
Karin Lisset Arredondo Neyra

DNI N° 41434932

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, se pone a su disposición la tesis titulada “Administración del Potencial Humano y Evaluación del desempeño en la empresa Qroma, distrito el Agustino, Lima - 2014”. Con la finalidad para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación que hay entre la Administración del Potencial Humano y la Evaluación del Desempeño en la empresa QROMA, en el distrito de El Agustino, Lima - 2014. Las variables investigadas fueron: en primer lugar la variable Administración del Potencial Humano; la misma que se dimensionó en Cultura Organizacional, Diseño de Puestos y Capacitación del Personal; y por otro lado la variable Evaluación del desempeño; que se dimensionó en Competencias de logro y acción, competencias gerenciales, competencias cognoscitivas, competencias de eficacia personal y competencias de ayuda y servicio.

La información se ha organizado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se registra las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La autora

## ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	15
Antecedentes	16
Fundamentación científica de la variable 1:	19
Dimensiones	20
Teorías	30
Fundamentación científica de la variable 2:	32
Dimensiones	34
Teorías	43
Definición Conceptual de términos	45
Justificación	47
1.1. Problema	48
1.2. Hipótesis	51
1.3. Objetivos	51
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización de variables	55
2.3 Metodología	56
2.4 Tipo de estudio	56
2.5 Diseño	57

2.6	Población	57
2.7	Técnicas de recolección de datos	58
2.8	Métodos de análisis de datos	61
2.9	Aspectos éticos	63
<b>III RESULTADOS</b>		
3.1.	Descripción de las variables y dimensiones	65
<b>IV DISCUSIÓN</b>		75
<b>V CONCLUSIÓN</b>		78
<b>VI RECOMENDACIONES</b>		80
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		82
<b>ANEXOS</b>		85



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables	55
Tabla 2. Escala de Likert	58
Tabla 3. Juicios de expertos	59
Tabla 4. Resultados de la variable Potencial Humano	65
Tabla 5. Resultado de la dimensión Cultura organizacional	66
Tabla 6. Resultados de la dimensión Diseño de puesto	67
Tabla 7. Resultados de la dimensión Capacitación del personal	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	57
Figura 2. Resultados de la variable Administración del Potencial Humano	65
Figura 3. Resultados de la dimensión Cultura organizacional	66
Figura 4. Resultados de la dimensión diseño de puesto	67
Figura 5. Resultados de la dimensión capacitación del personal	68

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 2 Instrumento

Anexo 3. Validación Por Juicio De Expertos

Anexo 4. Base de Datos de las Variables

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: Administración del Potencial Humano y Evaluación del Desempeño en la Empresa Qroma, distrito El Agustino, Lima - 2014.; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la administración del potencial humano y la evaluación del desempeño en la empresa QROMA, distrito el Agustino, Lima 2014? El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre la administración del potencial humano y la evaluación del desempeño en la empresa QROMA, distrito el Agustino, Lima - 2014?

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido correlacional de corte transversal. La muestra estuvo representada por un grupo de 25 asesores del departamento técnico de la empresa Qroma. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta, el procesamiento de datos, el fichaje, de ensayo en pequeños grupos, la opinión de expertos y la del software SPSS.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Se halló un nivel de correlación de 0,763 a un valor de  $p = 0.000$ , resultados que indican claramente que *sí existe relación significativa entre la administración del potencial humano y la evaluación del desempeño entre ambos grupos puesto que el valor  $p < 0.05$* . Por ello se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**Palabras claves:** potencial humano y evaluación del desempeño

## ABSTRACT

The research, which has been entitled: Administration of the human potential and performance assessment in the Company Qroma, The Augustinian district, Lima - 2014; has responded to the problem: What is the relationship between the administration of the human potential and the assessment of performance in the company QROMA, the Augustinian district, Lima 2014? The overall objective has been: Determine the relationship between the administration of the human potential and the assessment of performance in the company QROMA, the Augustinian district, Lima - 2014?

The methodology used for the development of this thesis was related to the quantitative approach. It is a substantive basic research that is located on the descriptive level. The design of the research has been cross-sectional correlational. The sample was represented by a group of 25 advisers of the firm's technical department Qroma. Research techniques have been employed: the survey, data processing, the chance of testing in small groups, the opinion of experts and the SPSS software.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman's Rho we have the following: found a level of correlation of 0.763 with a p-value = 0.000 , results clearly indicate that if there is significant relationship between the administration of the human potential and the evaluation of the performance between the two groups since the p-value < 0.05 . It is accepted by the research hypotheses and rejects the null.

**Key words:** human potential and evaluation of the performance.