

"AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO"



**ESCUELAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS  
HUMANOS EN LA EMPRESA TRANSPORTES TRAMPSA 2010**

Que presenta:

**JULIO CESAR MONTENEGRO MONTENEGRO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PIURA – PERU**

**2010**


## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

De acuerdo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y el de su ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN para optar el grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

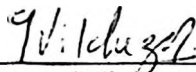
### PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA TRANSPORTES TRAMPSA 2010

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.



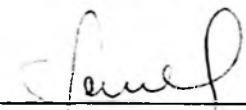
---

Lic. Renee Mejía Canessa



---

Lic. Nancy Vilchez Madrid



---

Lic. Lenin Abanto Cerna

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios: por todo lo que me ha otorgado;*

*A mis padres: quienes me impartieron la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida;*

*A Lucía: por su apoyo incondicional;*

*A mi hija Camilita: por ser luz que guía mis luchas;*

*A todas las personas que me ofrecieron su apoyo incondicional.*

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, mi amada compañera e hija, hermanos y amigos.*

*A todos aquellos que luchan día a día, por forjar un mundo con valores supremos; para quienes la concepción de un mundo mejor no es una utopía, sino un compromiso de vida.*

## ÍNDICE

	Pág
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
INTRODUCCION	
<b>CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	12
1.1 El Problema .....	13
1.1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Antecedentes del Problema .....	14
1.3 Selección del Problema.....	18
1.4 Delimitación del Problema.....	19
1.5 Formulación del Problema .....	19
1.6 Justificación .....	19
1.7 Limitaciones .....	20
1.8 Objetivos.....	21
1.8.1 Objetivo General .....	21
1.8.2 Objetivos Específicos .....	21
1.9 Hipótesis .....	22
1.9.1 Hipótesis General .....	22
1.9.2 Hipótesis Específicas.....	22
1.10 Variables-Indicadores .....	23
1.11 Tipo y Diseño de la Investigación.....	24
1.12 Población-Muestra .....	25
1.12.1 Población .....	25
1.12.2 Muestra .....	25
1.13 Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos .....	25
1.13.1 Técnicas.....	25
1.13.2 Instrumentos .....	25
1.14 Fuentes de Información .....	26
<b>CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</b> .....	27
2.1. Marco Teórico .....	28
2.1.1. La Gestión de Recursos Humanos .....	28
2.1.2. Programas básicos en Gestión de Recursos Humanos .....	29
2.1.3. Selección de Personal .....	30
2.1.4. Análisis y Definición de los Puestos de Trabajo .....	31
2.1.5. Reclutamiento .....	33
2.1.6. Medios y Técnicas de Selección .....	34
2.1.7. Incorporación .....	35
2.1.8. Delegación de Funciones .....	35
2.1.8.1. Ventajas de la Delegación Eficaz.....	36
2.1.8.2. Claves de la Delegación Eficaz.....	36
2.1.9. Motivación .....	37
2.1.10. Función del Liderazgo .....	37
2.1.11. Modelos de gestión de Recursos Humanos .....	39
2.1.12. Evolución de la Función de Personal .....	40

2.1.13. La Dirección de Recursos Humanos actual .....	42
2.1.14. La Dirección de Recursos Humanos Propuesta de Futuro.....	48
2.1.15. Otro Modelo de Gestión del Recurso Humano .....	49
2.2. Marco Conceptual .....	51
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
3.1. Análisis Interno.....	56
3.1.1. Organización .....	56
3.1.2. Cultura Organizacional .....	57
3.2. Análisis Externo .....	64
3.2.1. Micro entorno .....	64
3.2.2. Macroentorno .....	68
3.3. Planeamiento Estratégico .....	70
3.3.1. Planificación de Recursos Humanos .....	70
3.3.2. Reclutamiento y Selección.....	77
3.4. Procesos.....	80
3.4.1. Contexto Laboral .....	80
3.4.2. Sistema Retributivo y Selección.....	83
3.4.3. Formación y Desarrollo Laboral .....	87
3.4.4. Gestión de Salida de los Recursos Humanos .....	91
3.4.5. Sistema de Información y Control .....	93
<b>CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>96</b>
4.1 Hipótesis General.....	97
4.2 Hipótesis Específicas .....	97
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>100</b>
5.1 Análisis Interno.....	101
5.1.1 Organización .....	101
5.1.2 Cultura Organizacional .....	101
5.1.3 Organización .....	103
5.1.3.1 Microentorno.....	103
5.1.3.2 Macroentorno .....	104
5.1.4 Planeamiento Estratégico .....	105
5.1.4.1 Planificación de Recursos Humanos .....	105
5.1.5 Reclutamiento y Selección .....	107
5.1.6 Procesos .....	108
5.1.6.1 Contexto Laboral .....	108
5.1.6.2 Sistema Retributivo y Selección .....	109
5.1.6.3 Formación y Desarrollo Laboral .....	111
5.1.6.4 Gestión de Salida de los Recursos Humanos .....	112
5.1.6.5 Sistema de Información y Control .....	113
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA .....</b>	<b>115</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>116</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>118</b>
<b>PROPUESTAS.....</b>	<b>121</b>
<b>CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA, APÉNDICES Y ANEXOS .....</b>	<b>137</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>138</b>

## PRESENTACIÓN

La presente tesis lleva por título: “Propuesta de la Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa de Transportes Piura-Morropón 2010”. Se ha elegido el estudio del periodo 2010, puesto que al analizar este periodo, nos permite conocer la situación de la Empresa y, de esta manera, tomar decisiones oportunas, considerando que la gestión de los recursos humanos es un aspecto vital para obtener eficiencias en la organización.

El conocimiento sobre la gestión de los Recursos Humanos en el sector empresarial, permite a las empresas del ámbito regional poder fortalecer sus Recursos Humanos y obtener un mejor desempeño en el objetivo de satisfacer la demanda de sus servicios en el mercado competitivo actual.

Uno de los aspectos limitativos en el desarrollo inicial de la presente investigación ha consistido en la ausencia de bibliografía especializada, lo cual fue superado con el apoyo de la Administración y el personal de la Empresa TRAMPSA. Asimismo, el acceso a metodologías de investigación planteadas por el asesor de la tesis ayudaron a enfrentar y superar estas debilidades.

Esperamos que la presente investigación se constituya en el punto inicial de futuras investigaciones que tengan como objetivo el conocimiento de la mejora de la gestión de los recursos humanos a nivel de las organizaciones en el sector transportes.

## INDICE

Dedicatoria.....	3
Presentación.....	4
Agradecimiento.....	6
Resumen.....	9
Abstrac.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I. Marco Metodológico.....	14
El problema.....	15
Antecedentes.....	16
Formulación del Problema.....	17
Justificación	17
Limitaciones	18
Objetivos	19
Hipótesis	20
Variables	21
Diseño metodológico.....	23
Capítulo II. Marco Referencial Científico.....	25
Marco teórico	26
La gestión de Recurso Humano.....	26
Programas básicos en Gestión de Recursos Humanos.....	27
Modelos de gestión de Recursos Humanos.....	37
Marco Conceptual	51
Capítulo III. Descripción de Resultados.....	54
Análisis Interno	55
Análisis Externo	66
Planeamiento Estratégico.....	73
Procesos	85
Capítulo IV. Contrastación de Hipótesis.....	103
Hipótesis general	104
Hipótesis específicas .....	104
Capítulo V. Discusión de Resultados.....	107
Análisis Interno	108



Análisis Externo	111
Planeamiento Estratégico.....	112
Procesos	113
Capítulo VI	124
Conclusiones	125
Recomendaciones.....	127
Capítulo VI	130
BIBLIOGRAFIA.....	131
ANEXOS.....	132

## RESUMEN

El trabajo desarrollado aborda cómo evaluar el nivel de la Gestión Integrada de los ámbitos de Recursos Humanos, con el objetivo fundamental de definir y establecer la Gestión de Recursos Humanos de la Empresa TRAMPSA con un enfoque de proceso que permite conocer y evaluar los resultados de esta actividad dentro de la Organización.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó un conjunto de métodos y técnicas que al emplearse de manera integrada permitieron la definición de respuestas en cuanto a la forma de integración de los diversos ámbitos de la Gestión de los Recursos Humanos. Se emplean herramientas como: la observación, encuestas, otras vías documentales y consulta bibliográfica.

Como resultado de la presente investigación se definen el nivel de la Gestión de los Recursos Humanos, a través de sus diversos ámbitos, en la empresa de transportes TRAMPSA; se proponen además soluciones de gestión para mejorar la gestión de personal y por ende de la competitividad de la empresa.

Palabras claves: Gestión, Recursos Humanos.

## ABSTRAC

### Summary

The developed work approaches like evaluating the level of the Integrated Management of the scopes of Human Resources, with the main target to define and to establish the Management of Human Resources of Company TRAMPSA with a process approach that allows to know and to evaluate the results of this activity within the Organization.

For the development of the investigation to a set of methods and techniques are applied that when being used of integrated way allow the definition of answers as far as the form of integration of the diverse scopes of the management of the Human Resources. Tools are used like: the documentary observation, surveys, other routes and consult bibliography.

As a result of the present investigation they define the level of the Management of the Human Resources, through its diverse scopes, in the company of transports TRAMPSA; management solutions set out in addition to improve the management of personnel and therefore of the competitiveness of the company.

Key words: management, human resources.