



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DEL
RECURSO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
AYABACA-AÑO 2015.**

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

AUTORA:

ATARAMA ABAD, JANNY LISBETH

ASESOR:

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PIURA-PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



Dr. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

Presidente



Lic. LAZO SÁNCHEZ, MARTIN

Secretario



Mg. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES

Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios, al Sr. Cautivo de Ayabaca, a toda mi familia y a las personas que confiaron y apostaron por mí, en mi vida y en toda mi carrera universitaria y me dieron la fortaleza para mantenerme fuerte siempre. Es gracias a todos ellos que estoy presentando la investigación realizada, demostrando que soy capaz de cumplir las metas que me trazo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en especial a mis padres María Magdalena Abad Rivera y Jorge Miguel Atarama Herrera, por darme su apoyo y consejos cuando lo necesité; a mi hermano, por creer en mí y en cada paso que doy siempre. En especial a mi profesor Juan Pablo León Lerggios por apostar por mí y por no titubear en ningún momento, en darme su apoyo y sus ánimos.

Asimismo a mi profesor: Freddy Castillo Palacios, por su orientación para la elaboración de esta tesis, y a todas las personas que llegaron a mi vida como ángeles terrenales que están y estarán, Dios mediante, conmigo siempre.

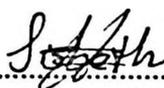
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Atarama Abad Janny Lisbeth con DNI N° 72368923, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

20 de Julio del 2015



.....
JANNY LISBETH ATARAMA ABAD

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategia de Gestión para el mejoramiento continuo del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Ayabaca-Año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

LA AUTORA

INDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	40
1.1.1. PREGUNTA GENERAL	40
1.1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	40
1.2. OBJETIVOS.....	40
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	40
1.2.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	40
1.3. HIPÓTESIS.....	41
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología.....	42
2.4. Tipos de estudio.....	42
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.6.1. Población:	47
2.6.2. Muestra:	47
2.6.3. Muestreo:	47
2.6.4. Unidad de análisis:	48
2.7. CRITERIOS DE SELECCIÓN	48

2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
2.8.1.	Encuesta:	48
2.8.2.	Entrevista:.....	48
2.9.	Métodos y análisis de datos	49
2.10.	Aspectos éticos	49
III.	RESULTADOS	50
3.1.	INFORME DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA.....	50
3.2.	INFORME DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	59
3.3.	PROPUESTA: ESTRATEGIA DE GESTIÓN	61
3.3.1	Introducción.....	61
3.3.2.	Objetivos de la Propuesta	61
3.3.3.	Justificación.....	62
3.3.4.	Análisis FODA	63
3.3.5.	Viabilidad:.....	76
3.3.6.	Mecanismo de Control:.....	76
IV.	DISCUSIÓN	77
V.	CONCLUSIONES	85
VI.	RECOMENDACIONES.....	87
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	88
VIII.	ANEXOS.....	90
	Anexo N° 01:.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1: ¿La atención que la Municipalidad Provincial Ayabaca brinda es la adecuada?	50
TABLA N°2: ¿La respuesta a los trámites que se realizan son de manera eficiente?	51
TABLA N°3: ¿Cómo es la comunicación que tiene con su jefe?	51
TABLA N°4: Ese tipo de comunicación es:	52
TABLA N°5: ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	52
TABLA N°6: ¿Le gusta trabajar en equipo?	53
TABLA N°7: ¿Ha comenzado Ud. Algún esfuerzo por relacionarse con posibles futuros miembros de su equipo?	53
TABLA N°8: ? ¿La Municipalidad Provincial Ayabaca realiza capacitaciones para los trabajadores?	54
TABLA N°9¿Con qué frecuencia los capacita?	54
TABLA N10: ¿Conoce Usted la misión de la Municipalidad Provincial Ayabaca?	55
TABLA N°11: ¿Conoce Usted la visión de la Municipalidad Provincial Ayabaca?	55
TABLA N°12: ¿Conoce usted el objetivo principal de la Municipalidad Provincial Ayabaca?	56
TABLA N°13: ¿Existe algún tipo de motivación por parte de la Municipalidad Provincial Ayabaca?	56
TABLA N°14: ¿Está conforme con el salario que recibe?	57
TABLA N°15: ¿Le gusta asumir retos?	57
TABLA N°16: ¿Puede trabajar bajo presión?	58
TABLA N°17: ¿Se siente identificado con la Municipalidad Provincial Ayabaca?	58

RESUMEN

La presente investigación analizó la determinación de una estrategia de gestión para la mejora continua del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Ayabaca, con la finalidad de encontrar el bienestar total de los trabajadores en su área laboral, y esto a su vez sirva como base para futuros aprendizajes, teniendo como función principal proporcionar nuevos enfoques o perspectivas diferentes en las que están acostumbrados a trabajar, siendo la población de 328 trabajadores teniendo una muestra de 177. Para ello se aplicaron dos instrumentos, encuestas para los colaboradores y entrevista para jefes de área, utilizando una metodología observacional de tipo aplicativo, y descriptivo porque detalló las características de un grupo de personas de una realidad determinada. En base a los resultados obtenidos se puede verificar que los trabajadores no se identifican con la empresa ya que la mayoría no conoce la visión, misión y objetivos de la municipalidad, encontrándose también que casi no existe una comunicación directa con jefe y colaborador, lo cual hace que el proceso de actividades que se desarrollan sean de forma negativa. Para esto se propuso hacer un plan de Calidad total con la finalidad de que exista un desarrollo continuo en los trabajadores lo cual favorecerá a la Municipalidad Provincial de Ayabaca, confirmando finalmente que la propuesta plantada es viable.

Palabras claves: Estrategia, mejoramiento, proceso de cambios, desarrollo organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research analyzes the determination of a management strategy for continuous improvement of human resources in the Provincial Municipality of Ayabaca, in order to find the total welfare of workers in their working area, and this in turn serve as the basis for future learning, with the main function of providing new approaches and different perspectives in which they are used to working, with the population of 328 workers taking a sample of 177. This two instruments were applied surveys to interview employees and department heads using an observational methodology application type, and descriptive because it explained the characteristics of a group of people of a certain reality. Based on the results obtained it can be verified that workers do not identify with the company since most do not know the vision, mission and objectives of the municipality, also finding that there is almost no direct communication between boss and employee, what which makes the process of activities carried out are negative. For this it was proposed to Total Quality plan in order that there is a continuous development which will help workers to the provincial municipality of Ayabaca, finally confirming that planted proposal is feasible.

Keywords: Strategy, improvement, process changes, organizational development, job satisfaction.