



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS PARA  
MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA DE SECTOR DE  
SERVICIOS FINANCIEROS EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTORAS**

Bach. BERROCAL DEL AGUILA DORA MARINA.

Bach. MUÑOZ TUESTA DIANA VANESSA.

**ASESOR**

MBA Ing. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

**CHICLAYO – PERÚ**

## **DEDICATORIA**

Dedico con amor y cariño, este trabajo a mis Padres, esposo, hermanos y familia, así como a mis amigos a quienes gracias a su comprensión y motivación me ayudaron cristalizar este nuevo reto en mi vida Profesional

**DORA BERROCAL DEL AGUILA**

Para mis padres, Esposo e hijo por su comprensión y ayuda en momentos malos y buenos. Que me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

**DIANA MUÑOZ TUESTA**

## PRESENTACIÓN

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: Propuesta de un Plan de Gestión de Recursos Humanos para mejorar el Clima Laboral en una Empresa de Sector de Servicios Financieros en la Región Lambayeque, 2014, con el objetivo de obtener el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo proponer un Plan de Gestión de Recursos Humanos para mejorar el clima laboral en una empresa de sector de servicios financieros en la Región Lambayeque

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, podamos optar el grado académico de magister en Administración de Negocios MBA..

Señores miembros del jurado esperamos su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

Las Autoras.

# ÍNDICE

## Contenido

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
PRESENTACIÓN .....	iii
ÍNDICE .....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I: .....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema. ....	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Limitaciones. ....	10
1.5. Antecedentes. ....	11
A nivel internacional.-.....	11
A nivel nacional.- .....	13
A nivel regional.-.....	16
1.6. Objetivos.....	16
1.6.1. General. ....	16
1.6.2. Específicos. ....	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Plan de Gestión de Recursos Humanos.....	19
2.1.1 Concepto.- .....	19
2.1.2 Funciones: .....	20
2.1.3 Modelos:.....	21
2.2. Clima Laboral:.....	23
2.2.1 Concepto.- .....	23
2.2.2 Factores influyentes:.....	24
2.2.3. Modelo:.....	28
2.3. Marco conceptual.....	29

CAPÍTULO III .....	30
MARCO METODOLÓGICO.....	30
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>31</b>
3.1. Hipótesis: .....	31
3.2. Variables.....	31
3.2.1. Definición Conceptual.....	31
3.2.2. Definición Operacional.....	32
3.2.3. Variable dependiente.- Clima Laboral:.....	33
3.3. Metodología.....	35
3.3.1. Tipo de Estudio.....	35
3.3.2. Diseño.....	35
3.4. Población y muestra.- .....	36
3.5. Método de Investigación.-.....	36
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.-.....	37
3.7. Métodos de análisis de datos.-.....	38
<b>4.CAPÍTULO .....</b>	<b>IV:</b>
.....	39
4.1 .....	RESULTADOS:
.....	39
4.2 .....	DISCUSIÓN:
.....	49
CONCLUSIONES.....	54
SUGERENCIAS.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXO 01 .-Ficha de evaluación por juicio de experto.....	69
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto.....	70
ANEXO 03 .-Ficha de evaluación por juicio de experto.....	80
ANEXO 04 .-Ficha de evaluación por juicio de experto.....	83
ANEXO 05 .-Formato de Recolección de Datos.....	88

## RESUMEN

La presente investigación intitulada Propuesta de un Plan de Gestión de Recursos Humanos para mejorar el Clima Laboral en una Empresa de Sector de Servicios Financieros en la Región Lambayeque, 2014, se estructura definiendo las características técnicas de la estrategia integral que permita mejorar el Clima Laboral en la institución. Los resultados muestran que el 63% de los trabajadores mencionan haber recibido felicitaciones, el 32% un incentivo económico y el 5% un ascenso; existe una comunicación interna efectiva más con los compañeros del trabajo (51%), sólo el 13% con los jefes, y un 36% menciona tener una comunicación interna con todo el personal tanto jefe como compañeros, el 68% de los trabajadores ha tenido un conflicto con los compañeros de trabajo, un 30% con el jefe inmediato y sólo un 2% con el sindicato; el 86% de los trabajadores indica no estar de acuerdo con las metas impuestas y los procedimientos para lograrlas, sólo un 14% indica estar de acuerdo, el 74% de los encuestados reconocen el liderazgo de su jefe inmediato. Sólo el 26% no los reconoce como líderes, el 93% está satisfecho e identificado con la institución, sólo el 7% no lo está, el 92% no se iría de la institución si le pagaran una mejor remuneración en otra entidad, el 68% de los trabajadores menciona haber sido capacitado durante el año y el 32% menciona no haber recibido capacitación alguna, el 84% menciona no haber recibido delegación de responsabilidades por parte de su jefe. Asimismo, se concluye que la propuesta planteada tiene una alta probabilidad de éxito, debido a que es considerado como adecuado y coherente en su estructura, está orientado al objetivo de la investigación, ha considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema, generará los resultados establecidos en la hipótesis y cada una de sus partes es considerada como Buena o Excelente. Finalmente, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y control de la ejecución del Plan de Gestión de Recursos Humanos, de manera tal que exista un ciclo reforzador del clima laboral y mejoras en el control interno.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, clima laboral, control interno.

## ABSTRACT

This research entitled Proposed Plan for Human Resources Management to improve the Employee Satisfaction in Company Financial Services Sector in Lambayeque, 2014 Region, is structured defining the technical characteristics of the comprehensive strategy to improve the Labour Climate the institution.

The results show that 63% of workers say they have received compliments, 32% an economic incentive and 5% promotion; there is a more effective internal communication with coworkers (51%), only 13% with the heads, and 36% mentioned having an internal communication with all staff as both chief mates, 68% of workers had a conflict with coworkers, 30% with immediate boss and only 2% with the union; 86% of workers indicated disagree with the goals imposed and procedures to achieve them, only 14% indicated agree, 74% of respondents recognize the leadership of their immediate boss. Only 26% are not recognized as leaders, 93% are satisfied and identified with the institution, only 7% is not 92% would not leave the institution if they paid better pay another entity, 68 % of workers mentioned have been trained during the year and 32% mentioned having received no training, 84% mentioned not having received delegation of responsibilities by her boss. It also concludes that the proposal made has a high probability of success, because it is considered appropriate and consistent in structure, is goal-oriented research, has considered all necessary to solve the problem aspects will generate results established in the hypothesis and each of its parts is considered as Good or Excellent. Finally, it is recommended to implement a system to monitor and control the execution of the Plan of Human Resource Management, so that there is a reinforcing loop of the working environment and improvements in internal control.

Keywords: human resource management, working environment, internal control.