



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA  
PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DE PUBLICIDAD Y EVENTOS EN SAN ISIDRO - LIMA 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**FIGUEROA RIVERO FREDDY RAINIERO**

**ASESORA**

**MG. GONZALEZ MONCADA TERESA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO**

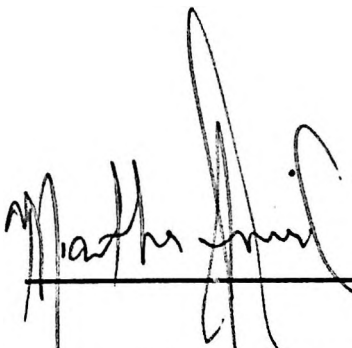
**LIMA – PERU**

**2015**

---

**Mg. JUVENAL LOZANO LOZANO**

**Presidente**



---

**Mg. MARTHA AMES COCA**

**Secretario**

---

**Mg. JOSE LUIS FERNANDEZ DAVILA VILLAFUERTE**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi familia, padres y hermano quienes son el motor de mi vida y motivo de emprendimiento de cada nueva meta en mi vida.

### **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al **PROGRAMA SUBE** de la Universidad César Vallejo por ser aquella ventana de profesionalización y desarrollo para los jóvenes peruanos emprendedores.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Freddy Rainiero Figueroa Rivero con DNI N° 43452065 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 de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

Lima, abril del 2015



---

Freddy Rainiero Figueroa Rivero

DNI. 43452065

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PUBLICIDAD Y EVENTOS EN SAN ISIDRO - LIMA 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

---

Freddy Rainiero Figueroa Rivero

DNI. 43452065

## INDICE

<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACION</b>	<b>v</b>
<b>INDICE</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Problema</b>	<b>61</b>
<b>1.1.1. Problema General</b>	<b>62</b>
<b>1.1.2. Problemas específicos ¿</b>	<b>62</b>
<b>1.2. Objetivos</b>	<b>62</b>
<b>1.2.1. Objetivo General</b>	<b>63</b>
<b>1.2.2. Objetivos Específicos</b>	<b>63</b>
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>64</b>
<b>2.1. HIPOTESIS</b>	<b>64</b>
<b>2.1.1. HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>64</b>
<b>2.1.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>64</b>
<b>2.2. VARIABLES</b>	<b>65</b>
<b>2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE</b>	<b>67</b>
<b>2.4. METODOLOGÍA</b>	<b>68</b>
<b>2.5. TIPOS DE ESTUDIO</b>	<b>69</b>
<b>2.5.1. De acuerdo al fin que se persigue:</b>	<b>69</b>
<b>2.5.2. De acuerdo a la técnica de contrastación:</b>	<b>70</b>
<b>2.5.3. De acuerdo al régimen de investigación:</b>	<b>70</b>

2.5.4. De acuerdo a su ubicación temporal:	70
2.6. DISEÑO	70
2.7. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	71
2.7.1. POBLACION:	71
2.7.2. MUESTRA:	71
2.7.3. TIPO DE MUESTREO	71
2.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	72
2.8.1. TECNICAS	72
2.8.2. INSTRUMENTOS	72
2.9. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	74
2.10. ASPECTOS ETICOS	74
III. RESULTADOS	75
IV. DISCUSION	158
V. CONCLUSIONES	162
VI. RECOMENDACIONES	164
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	165
VIII. ANEXOS	167



## INDICE DE GRAFICOS

02.- LA EMPRESA SUBESTIMA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO POR ELLO IMPROVISA CON LA DELEGACIÓN	79
03.- LA FASE DE RECLUTAMIENTO DE LA EMPRESA ES REALIZADA POR UN ÁREA ESPECIALIZADA.	80
04.- EXISTE UNA CORRECTA SELECCIÓN DE COLABORADORES PARA LA EMPRESA PUES CONSIDERAN LAS NECESIDADES LABORALES DEMANDADAS.	81
05.- LA EMPRESA CUENTA CON TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CADA SELECCIÓN DE PERSONAL	82
06.- LOS PROCESOS DE SELECCIÓN SON REALIZADOS POR EL PERSONAL CAPACITADO Y ASÍ LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.	83
07.- EL MOF ESTABLECIDO DISEÑA LOS PUESTOS EN FUNCIÓN A LAS TAREAS REALIZADAS PARA EVITAR LA IMPROVISACIÓN.	84
08.- EL DISEÑO DE PUESTOS SE AMOLDA A LA REALIDAD DELA EMPRESA PARA LOGRAR EL DESARROLLO DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS.	85
09.- LA EMPRESA DISEÑA LOS PUESTOS TOMANDO EN CUENTA LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA LABORAL.	86
10.- TIENE PLENO CONOCIMIENTO DE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN CON LOS CUALES MIDEN SU GESTIÓN LABORAL	87
11.- LA EMPRESA CONSULTA CON SUS COLABORADORES LOS INDICADORES CON LOS CUALES SE MIDEN SU GESTIÓN LABORAL	88
13.- LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBEN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SE ENCUENTRA ACORDE A LA PERCIBIDA EN EL MERCADO LABORAL.	89
14.- SE SIENTE SATISFECHO CON EL LA REMUNERACIÓN RECIBIDA POR LA EMPRESA PUES PERMITE SATISFACER SUS NECESIDADES BÁSICAS Y DE RECREACIÓN.	90
15.- LA PRESTACIÓN REALIZADA PARA LA EMPRESA LE DA SEGURIDAD ECONÓMICA Y GARANTIZA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES.	91
16.- LA PRESTACIÓN REAUZADA A LA EMPRESA ES REVISADA ANUALMENTE BUSCANDO MEJORAS PARA LOS COLABORADORES.	92
17.- LA EMPRESA APLICA EL PLAN DE INCENTIVO DE FORMA CORRECTA Y ACORDADA CON EL COLABORADOR SIN DISCRIMINACIÓN ALGUNA.	93
18.- CONVERSA EVENTUALMENTE CON SU EMPLEADOR SOBRE SUS INCENTIVOS ECONÓMICOS EN RELACIÓN A SUS ACTIVIDADES LABORALES ENCOMENDADAS.	94
19.- EL PLAN DE INCENTIVOS DE LA EMPRESA SE ENCUENTRA ACORDE A SUS LABORES ASIGNADAS PUES ES JUSTO.	95
20.- LA FORMACIÓN PERSONAL ES TOMADA EN CUENTA DENTRO DEL PLAN DE ASCENSOS DE LA EMPRESA.	96
21.- HAY PREFERENCIA POR ALGUNOS CENTROS DE FORMACIÓN PARA LA SELECCIÓN DE LOS FUTUROS COLABORADORES DE LA EMPRESA.	97
22.- LA EMPRESA CONTRIBUYE A LA FORMACIÓN DE SUS COLABORADORES CONTANDO CON CONVENIOS EDUCATIVOS.	98
23.- EMPLEA LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN SU FORMACIÓN EN EL DÍA A DÍA DE SU CARGO	99
24.- EN LA EMPRESA CUENTA CON UNA LÍNEA DE DESARROLLO PROFESIONAL PUES PROMUEVE AL BUEN COLABORADOR ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE OTRO.	100
25.- LA EMPRESA LIMITA SU DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL PUES SOLO DESIGNA TAREAS SIN UNA CORRECTA EVALUACIÓN DE SUS COMPETENCIAS.	101
26.- EL COLABORADOR DE LA EMPRESA SE ENCUENTRA PRESTO ADQUIRIR MAYOR CONOCIMIENTO POR ELLO SE INVOLUCRA PARTICIPATIVAMENTE EN LAS CAPACITACIONES.	102
27.- EL APRENDIZAJE DENTRO DE SUS LABORES ES CONTINUO POR ELLO SE GESTIONAN CAPACITACIONES IDÓNEAS.	103
29.- EN LA EMPRESA DONDE LABORA SE PREOCUPAN POR LA HIGIENE Y SEGURIDAD DEL COLABORADOR.	104
30.- SU AMBIENTE DE TRABAJO ES SEGURO SEGÚN LAS NORMAS DE TRABAJO DE LA OIT.	105
31.- LA EMPRESA CUMPLE CON EL RECORTE DE LA JORNADA LABORAL PARA EL DESCANSO RECOMENDADO POR LA OIT.	106

33.- LA EMPRESA SE PREOCUPA POR EL GRATO AMBIENTE LABORAL DENTRO Y FUERA DE SUS INSTALACIONES POR ELLO PROMUEVE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN.	107
34.- LA EMPRESA DISEÑA ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN PARA SUS COLABORADORES TALENTOSOS CON ASCENSOS E INCENTIVOS ECONÓMICOS.	108
35.- SE CUENTA CON UN PROCESO REGULADO DEL TRATADO DEL BANCO DE DATOS DE LA EMPRESA	109
36.- EL BANCO DE DATOS DE LA EMPRESA SE ENCUENTRA CONSTANTEMENTE ACTUALIZADO	110
37.- LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	111
38.- ES COMÚN LA AUDITORIA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RESGUARDANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	112
39.- LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HACEN BUEN USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO.	113
40.- LOS RESULTADOS LOGRADOS AYUDAN A CLARIFICAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL Y MIDEN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE CADA COLABORADOR	114
41.- LOS RESULTADOS LOGRADOS REVELAN LA EFICACIA EMPLEADA POR PARTE DE LOS COLABORADORES PARA INCREMENTAR SU PRODUCTIVIDAD LABORAL	115
42.- LA GERENCIA DE LA EMPRESA EVALÚA A LOS TRABAJADORES EN BASE A LOS RESULTADOS LOGRADOS EN SU GESTIÓN	116
43.- LA EMPRESA COMPARTE CON LOS COLABORADORES LOS RESULTADOS LOGRADOS INDICANDO LOS PUNTOS DE MEJORA PARA EL PRÓXIMO AÑO	117
44.- LA PRODUCTIVIDAD LABORAL ES PREMIADA CON INCENTIVOS EN LA EMPRESA	118
45.- A INICIO DE AÑO LA EMPRESA COMPARTE CON LOS COLABORADORES LOS RESULTADOS PROPUESTOS DE LA CAMPAÑA	119
46.- LA EMPRESA CONTEMPLA UN PLAN DE ACCIÓN PARA CONCRETAR LOS RESULTADOS PROPUESTOS POR LA GERENCIA	120
47.- LA EMPRESA PLASMA LOS RESULTADOS PROPUESTO EN BASE A UNA TENDENCIA ACTUALIZADA DEL PANORAMA ECONÓMICO LOCAL REAL	121
48.- LOS RESULTADOS PROPUESTOS PARA CADA PERIODO DE GESTIÓN SON LOS MÁS ÓPTIMOS Y ADECUADOS SEGÚN LA DEMANDA DE LOS CLIENTES	122
49.- EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS REFUERZA EL GRADO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL PRESENTE EN LA EMPRESA	123
50.- LA EMPRESA PRESENTA EL PLAN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN RELACIÓN AL PLAN DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA	124
51.- AL NO CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS TRAZADOS SE PONE EN RIESGO LA PERMANENCIA DE LA EMPRESA	125
52.- EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES AYUDA A LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS POR LA EMPRESA	126
53.- SE RECONOCE AL COLABORADOR MÁS INTERESADO EN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS TRAZADOS POR LA EMPRESA	127
54.- EL EQUIPO DE COLABORADORES DE LA EMPRESA SE COMPROMETA AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA	128
55.- A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EVALUAMOS LA EFICIENCIA DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA	129
56.- EL CRONOGRAMA DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SE AJUSTA AL GRADO DE EFICIENCIA DE LA EMPRESA	130
57.- EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN LA EMPRESA ES RESULTADO DE UNA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEFICIENTE	131
59.- EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES ESTIPULA LOS HORARIOS DE TRABAJO INDICADOS POR LA OIT	132
61.- EL TIEMPO DESTINADO AL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES ES EL SUFICIENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS	133
62.- LLEVA TRABAJO A CASA PORQUE LAS ACTIVIDADES ENCARGADAS SON DEMASIADAS	134
63.- CUENTA CON LA CANTIDAD DE RECURSOS UTILIZADOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON SU ASIGNACIÓN LABORAL	135
65.- LA POLÍTICA DE RECICLAJE SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS RECURSOS UTILIZADOS ES USADA EFICIENTEMENTE	136
66.- COMPARTEN CON LOS COLABORADORES EL MANUAL DE LAS POLÍTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y CUIDADO AMBIENTAL EXIGIDO POR EL GOBIERNO CENTRAL	137
68.- POSTERIORMENTE A LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SE APLICA LA ENCUESTA DE EFICIENCIA AL CLIENTE PARA FIDELIZARLO Y MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	138
69.- EN LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LOS CLIENTES SE REALIZA UN BALANCE CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL OBTENIDA	139

70.- AL ELABORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS AL CLIENTE SE CUENTA CON UN MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	140
71.- SE FIDELIZA AL CLIENTE PARA PODER ELABORAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD	141
72.- LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA SON DESTINADOS A OTRAS INSTITUCIONES PARA SU REUTILIZACIÓN O MEJOR APROVECHAMIENTO AMBIENTAL Y SOCIAL	142
73.- LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ELABORADOS POR LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SON REALIZADOS BAJO EL PARÁMETRO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS BUSCANDO LA OPTIMIZACIÓN DE LOS MISMOS	143
74.- CUENTAN CON UN PLAN DE CONTINGENCIAS EN CASO DE QUE ALGÚN SERVICIO PRESTADO A SUS CLIENTES NO SEA DE SU AGRADO	144
75.- CUENTA CON UN HISTORIA DE CONVERSIÓN PARA HALLAR LA RELACIÓN DE EFICACIA ENTRE SOLICITUD - PRESUPUESTO	145
76.- LAS SOLICITUDES DE SUS CLIENTES SON TRATADAS AUN FUERA DE SU HORARIO DE LABORES	146
77.- CUENTA CON COMENTARIOS POSITIVOS POR SU GESTIÓN LABORAL DESEMPEÑADA HASTA LA ACTUALIDAD	147
78.- MIDEN SU GESTIÓN CON UN ANÁLISIS DE SUS ACTIVIDADES SEGÚN LOS COMENTARIOS DE SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES	148
79.- OBTIENEN A TIEMPO LOS COMENTARIOS DE SUS CLIENTES LUEGO DE LA EJECUCIÓN DE SUS SERVICIOS PARA PODER CORREGIR SUS FALENCIAS.	149

## RESUMEN

El presente estudio tiene por título investigación ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (ARH) Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA AGENCIA DE PUBLICIDAD Y EVENTOS EN SAN ISIDRO - LIMA 2014. El objetivo general fue identificar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Productividad.

Según Chiavenato (2008) la ARH, se evaluó tomando los principales procesos, que son: Incorporar, Organizar, Recompensar, Desarrollar, Retener y Supervisar a las personas. Según Koontz, Weihrich y Cannice (2008) la Productividad Laboral se evaluó tomando los componentes Efectividad, Eficiencia y Eficacia como fundamentales del desempeño individual y organizacional para el logro de objetivos con el mínimo de recursos.

El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, el fin que persigue fue investigación básica, la técnica de contrastación fue descriptiva, el régimen de investigación fue orientada, su ubicación en el tiempo fue transversal, la población de estudio fueron 20 personas encuestadas totalmente por ser un grupo de muestra reducido, la técnica de muestreo fue intencional, la recolección de datos se realizó con una encuesta en base a la escala Likert procesados con el programa SPSS. Estos datos obtenidos por la encuesta me permitieron discutir, concluir y recomendar sobre el tema de investigación

Concluyo que los trabajadores tienen una percepción favorable de la organización, más no de la motivación del entorno laboral. Por eso el contar con un grato ambiente laboral ayuda a tener colaboradores motivados y comprometidos logrando los objetivos y metas propuestos mejorando la administración de los recursos humanos y la productividad del personal.

**PALABRAS CLAVES:** Administración de Recursos Humanos, Productividad Laboral, Procesos de la Administración de Recursos Humanos y Componentes de la Productividad Laboral.

## ABSTRACT

This research study is entitled HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (HRM) AND WORKER PRODUCTIVITY IN AN ADVERTISING AGENCY AND EVENTS IN SAN ISIDRO - LIMA 2014. The overall objective was to identify the relationship between Human Resource Management and Productivity.

According Chiavenato (2008) the ARH, was evaluated taking the main processes, which are: To incorporate, organize, reward, develop, retain and supervise people. According to Koontz, Weihrich and Cannice (2008) Labor Productivity was assessed taking components Effectiveness, efficiency and effectiveness as fundamental individual and organizational performance to achieve objectives with the minimum of resources.

The research was correlational descriptive, the intended purpose was basic research, the technique of contrasting was descriptive, the regime research was oriented, its location at the time was cross-sectional study population were 20 people surveyed completely for being a small sample group, the sampling technique was intentional, data collection was performed with a survey based on the Likert scale processed using SPSS. These data obtained from the survey allowed me to discuss, conclude and recommend research on the subject

I conclude that workers have a favorable perception of the organization, but not the motivation of the work environment. So the have a pleasant working environment helps to have motivated and committed employees achieving the proposed goals and targets improving the management of human resources and productivity.

**KEYWORDS: Human Resources Administration, Labor Productivity, Processes and Components Administration Human Resources Labor Productivity.**