



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL AREA DE VENTAS EN LA EMPRESA MAKRO
SUPERMAYORISTA SEDE SANTA ANITA -2014**

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

AUTOR:

RAQUEL ZACARIAS TORREJÓN

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO



MG. JUVENAL LOZANO LOZANO
PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA
SECRETARIO



MG. TERESA GONZALES MOCANDA
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Flaviana que me da ánimo y fuerza, a mis hijos Fernanda, Andrea y Josué que son mi motor, y especialmente a mi esposo Frank por la paciencia, quienes estuvieron apoyando en todo este trayecto, siempre inculco en ellos mi gran sentido de superación y responsabilidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia que me conduce a lograr mi objetivo anhelado.

A mis amigos Jorge, Pedro y Nadia que estuvieron apoyándome en todo este largo trayecto universitario.

Al programa SUBE de la acreditada Universidad César Vallejo, el cual considero Alma Mater de la educación profesional y especialmente a nuestra asesora, por brindarnos todos los conocimientos y por sus disposiciones encontradas al presente trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Raquel Zacarías Torrejón con DNI N° 42717947, 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 autentica.

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.

Lima, S.J.L., febrero de 2015

Raquel Zacarías Torrejón

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Administración de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Area de ventas en la empresa Makro Supermayorista Sede Santa Anita -2014 “, la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Raquel Zacarías Torrejón

ÍNDICE

CARATULA

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Problema	46
1.2 Objetivos	49
II. MARCO METODOLÓGICO	50
2.1 Hipótesis	50
2.2 Variables	51
2.3 Operacionalización de variables	51
2.4 Metodología	56
2.5 Tipo de estudio	57
2.6 Diseño	58
2.7 Población, muestra y muestreo	58
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
Técnicas de recolección	59
Instrumentos de recolección	59
2.9 Métodos de análisis de datos	60
III. RESULTADOS	61
Confiabilidad de los instrumentos	61
Evaluación de expertos	65
Resultados por variables y dimensiones	66
Resultados sobre Administración de Recursos Humanos	76

Resultados sobre Desempeño Laboral	93
Contrastación de hipótesis	101
I. DISCUSIÓN	108
II. CONCLUSIONES	113
III. RECOMENDACIONES	116
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	118
ANEXOS	120
Matriz de consistencia	121
Formato de opinión de expertos	122
Formato de encuesta tipo Escala Likert	130
Tabla de discusión	134
Tablas de frecuencias y gráficos de los Reactivos	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	Resumen de procesamiento de los casos de ambos instrumentos	61
Tabla 02	Alfa de Cronbach de ambos instrumentos	61
Tabla 03	Resumen de procesamiento del caso del instrumento Administración de Recursos Humanos	62
Tabla 04	Alfa de Cronbach del instrumento Administración de Recursos Humanos	62
Tabla 05	Resumen de procesamiento del caso del instrumento Desempeño Laboral	63
Tabla 06	Alfa de Cronbach del instrumento Desempeño Laboral	63
Tabla 07	Evaluación de expertos	64
Tabla 08	Variable: Administración de Recursos Humanos	65
Tabla 09	Proceso de provisión de personas de la variable Administración de recursos humanos	66
Tabla 10	Proceso de organización de personas de la variable Administración de recursos humanos	67
Tabla 11	Proceso de retención de personas de la variable Administración de recursos humanos	68
Tabla 12	Proceso de desarrollo de personas de la variable Administración de recursos humanos	69
Tabla 13	Proceso de evaluación de personas de la variable Administración de recursos humanos	70
Tabla 14	Variable: Desempeño laboral	71
Tabla 15	Dimensión: Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos de la variable desempeño laboral	72
Tabla 16	Dimensión: Comportamientos de la variable desempeño laboral	73
Tabla 17	Dimensión: Metas y resultados de la variable desempeño laboral	74
Tabla 18	La empresa desarrolla programas de reclutamiento interno para los puestos futuros teniendo en cuenta el desempeño, generando ascensos.	75
Tabla 19	La empresa selecciona constantemente personal externo para los puestos de jefatura y supervisión.	76
Tabla 20	La empresa toma en cuenta la carga de trabajo para determinar la cantidad de colaboradores por área para realizar una planeación adecuada del personal.	77

Tabla 21	Los puestos de trabajo que tiene la empresa coinciden con las labores realizadas en los mismos.	78
Tabla 22	La empresa se preocupa por brindarte los conocimientos generales sobre los puestos de trabajo.	79
Tabla 23	La empresa cuenta con una política de requisitos físicos e intelectuales necesarias para desempeñarse de manera adecuada dentro del puesto.	80
Tabla 24	Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas para verificar el avance de los trabajadores.	81
Tabla 25	Los sistemas y herramientas utilizadas para evaluar el desempeño laboral son las adecuadas.	82
Tabla 26	Las políticas de remuneración y compensación son acordes al trabajo realizado.	83
Tabla 27	Las políticas salariales benefician y promueven la eficiencia de los trabajadores.	84
Tabla 28	Las condiciones ambientales que existen en el área de trabajo son las adecuadas para desempeñar la tarea de manera eficiente.	85
Tabla 29	La capacitación que brinda la empresa es suficiente para desempeñarse eficazmente en tu puesto de trabajo.	86
Tabla 30	La empresa brinda cursos de capacitación a sus trabajadores, evidenciando de esta forma su interés por renovar el conocimiento.	87
Tabla 31	El jefe se preocupa por hacer el seguimiento del trabajo realizado, con el fin de fortalecer las debilidades y amenazas del colaborador para contribuir con su desarrollo individual.	88
Tabla 32	El desarrollo organizacional está alineado con el desarrollo de sus trabajadores generando beneficios para ambas partes.	89
Tabla 33	La empresa cuenta con un sistema de información actualizado de las evaluaciones de desempeño realizadas para poder determinar los avances y/o debilidades con la finalidad de lograr el desarrollo de los trabajadores.	90
Tabla 34	El control que se ejecuta para asegurar que los trabajadores están avanzando y desarrollándose satisfactoriamente presenta dificultades debido a la falta de organización.	91
Tabla 35	La empresa brinda capacitaciones que permiten adquirir el conocimiento del puesto en el cual se desempeña el trabajador contribuyendo al desarrollo de habilidades.	92

Tabla 36	Los trabajadores muestran empatía y trabajo en equipo al realizar las labores dentro de su área.	93
Tabla 37	Los trabajadores tienen la capacidad para solucionar un problema laboral en ausencia de su jefe inmediato.	94
Tabla 38	Los trabajadores muestran interés y voluntad para ejecutar sus funciones.	95
Tabla 39	La empresa desarrolla actividades que fomentan el compañerismo y trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales.	96
Tabla 40	La satisfacción del cliente se impacta con el desempeño del trabajador dentro de su área.	97
Tabla 41	El desempeño es evaluado de manera constante de tal forma que permiten alcanzar las metas.	98
Tabla 42	Los resultados alcanzados en las auditorias del área son el reflejo de una evaluación deficiente del desempeño de los trabajadores.	99
Tabla 43	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra	100
Tabla 44	Contrastación Hipótesis General	101
Tabla 45	Contrastación Hipótesis Especifica 01	102
Tabla 46	Contrastación Hipótesis Especifica 02	103
Tabla 47	Contrastación Hipótesis Especifica 03	104
Tabla 48	Contrastación Hipótesis Especifica 04	105
Tabla 49	Contrastación Hipótesis Especifica 05	106

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 01	Variable: Administración de Recursos Humanos	65
Grafico 02	Proceso de provisión de personas de la variable Administración de recursos humanos	66
Grafico 03	Proceso de organización de personas de la variable Administración de recursos humanos	67
Grafico 04	Proceso de retención de personas de la variable Administración de recursos humanos	68
Grafico 05	Proceso de desarrollo de personas de la variable Administración de recursos humanos	69
Grafico 06	Proceso de evaluación de personas de la variable Administración de recursos humanos	70
Grafico 07	Variable: Desempeño laboral	71
Grafico 08	Dimensión: Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos de la variable desempeño laboral	72
Grafico 09	Dimensión: Comportamientos de la variable desempeño laboral	73
Grafico 10	Dimensión: Metas y resultados de la variable desempeño laboral	74
Grafico 11	La empresa desarrolla programas de reclutamiento interno para los puestos futuros teniendo en cuenta el desempeño, generando ascensos.	75
Grafico 12	La empresa selecciona constantemente personal externo para los puestos de jefatura y supervisión.	76
Grafico 13	La empresa toma en cuenta la carga de trabajo para determinar la cantidad de colaboradores por área para realizar una planeación adecuada del personal.	77
Grafico 14	Los puestos de trabajo que tiene la empresa coinciden con las labores realizadas en los mismos.	78
Grafico 15	La empresa se preocupa por brindarte los conocimientos generales sobre los puestos de trabajo.	79
Grafico 16	La empresa cuenta con una política de requisitos físicos e intelectuales necesarias para desempeñarse de manera adecuada dentro del puesto.	80
Grafico 17	Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas para verificar el avance de los trabajadores.	81
Grafico 18	Los sistemas y herramientas utilizadas para evaluar el desempeño laboral son las adecuadas.	82

Grafico 19 Las políticas de remuneración y compensación son acordes al trabajo realizado.	83
Grafico 20 Las políticas salariales benefician y promueven la eficiencia de los trabajadores.	84
Grafico 21 Las condiciones ambientales que existen en el área de trabajo son las adecuadas para desempeñar la tarea de manera eficiente.	85
Gráfico 22 La capacitación que brinda la empresa es suficiente para desempeñarse eficazmente en tu puesto de trabajo.	86
Grafico 23 La empresa brinda cursos de capacitación a sus trabajadores, evidenciando de esta forma su interés por renovar el conocimiento.	87
Grafico 24 El jefe se preocupa por hacer el seguimiento del trabajo realizado, con el fin de fortalecer las debilidades y amenazas del colaborador para contribuir con su desarrollo individual.	88
Grafico 25 El desarrollo organizacional está alineado con el desarrollo de sus trabajadores generando beneficios para ambas partes.	89
Grafico 26 La empresa cuenta con un sistema de información actualizado de las evaluaciones de desempeño realizadas para poder determinar los avances y/o debilidades con la finalidad de lograr el desarrollo de los trabajadores.	90
Grafico 27 El control que se ejecuta para asegurar que los trabajadores están avanzando y desarrollándose satisfactoriamente presenta dificultades debido a la falta de organización.	91
Grafico 28 La empresa brinda capacitaciones que permiten adquirir el conocimiento del puesto en el cual se desempeña el trabajador contribuyendo al desarrollo de habilidades.	92
Grafico 29 Los trabajadores muestran empatía y trabajo en equipo al realizar las labores dentro de su área.	93
Grafico 30 Los trabajadores tienen la capacidad para solucionar un problema laboral en ausencia de su jefe inmediato.	94
Grafico 31 Los trabajadores muestran interés y voluntad para ejecutar sus funciones.	95
Grafico 32 La empresa desarrolla actividades que fomentan el compañerismo y trabajo en equipo, mejorando las relaciones interpersonales.	96
Grafico 33 La satisfacción del cliente se impacta con el desempeño del trabajador dentro de su área.	97

Grafico 34 El desempeño es evaluado de manera constante de tal forma que permiten alcanzar las metas.	98
Grafico 35 Los resultados alcanzados en las auditorias del área son el reflejo de una evaluación deficiente del desempeño de los trabajadores.	99

RESUMEN

La presente tesis titulada administración de recursos humanos y el desempeño laboral del área de ventas en la empresa makro supermayorista sede sta. Anita Esta investigación consigno como objetivo general identificar la relación que existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del área de ventas en la empresa makro supermayorista sede sta. Anita .Tomando en cuenta la exploración de fuentes bibliográficas se halló a Chiavenato en la revisión de la teoría de la administración de recursos humanos la cual es medida a través de los procesos de Provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación de personas. Continuando con las evidencias científicas el mismo autor señala el desempeño laboral, la cual es medida a través de las habilidades, capacidades, necesidades, rasgos, comportamientos, metas y resultados.

Es una investigación de tipo descriptiva, correlacional y aplicada, así también el diseño es no experimental, de corte transversal. Los métodos utilizados han sido el observacional, documental y estadístico .La población representa el universo, el enfoque todista de la investigación, al considerarse el grupo localizado de la investigación el mismo que está compuesto por los 70 trabajadores del área de ventas, la muestra es censal, a quienes se les aplico una encuesta elaborada en base a un cuestionario con respuestas cerradas y medidas en la escala de Likert validado a criterio de expertos , sin embargo se requiere de una precisión para darle validez a los resultados y encontrar idoneidad en la muestra para lo cual se utilizó el Alpha de Cronbach aplicándose el paquete estadístico SPSS 21 que ha permitido procesar datos y los datos obtenidos representan información valiosa que ha posibilitado discutir, concluir y recomendar.

Palabras claves: Administración de Recursos Humanos – Desempeño Laboral

ABSTRACT

This thesis human resource management and job performance of the sales in makro Supermayorista sta company headquarters. Anita This research I state general objective to identify the relationship between human resource management and job performance of the sales in makro Supermayorista sta company headquarters. Anita .Tomando consider exploring literature sources was found to Chiavenato in reviewing the theory of human resource management which is measured through the processes of provision , organization , retention , development and evaluation of people. Continuing scientific evidence the author points out job performance, which is measured by the skills, capacitates, needs, traits , behaviors , goals and results.

It is a descriptive research, correlational and applied type , so the design is not experimental, cross-sectional . The methods used were the observational documentary and statistical .The population represents the universe, todista research approach , considering the localized research group the same which is composed of 70 workers on the sales area , ours is census , to whom I applied a survey conducted based on a questionnaire with closed answers and measures Likert scale validated in the opinion of experts , however it requires accuracy to give validity to the results and find fitness in the sample for which the Cronbach Alpha was used to apply the SPSS 21 statistical package that has allowed processing data and data obtained represent valuable information that has enabled discuss , conclude and recommend.

Keywords : Human Resource Management - Work Performance