



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Supervisión y desempeño laboral en el área de control de stock, de la
empresa cencosud retail Perú s.a. San Miguel, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

JOSE LUIS CHAVEZ CHAUCA

ASESOR:

Mae. CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTION DE ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ

2018

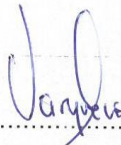
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
JOSE LUIS CHAVEZ CHAUCA

cuyo título es:

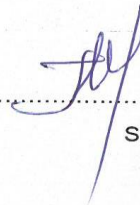
SUPERVISION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE
CONTROL DE STOCK, EMPRESA CENCOSUD RETAIL PERU S.A
SAN MIGUEL 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...16.....(número) *Dieciseis*..... (letras).

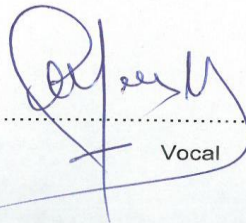
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



Presidente



Secretario



Vocal

Dedicatoria:

Ante todo a mi madre Dora Isabel Chauca Quicaño siendo la persona que mas amo en este mundo, lo cual es un ejemplo de perseverancia con sus denodados esfuerzos en salir adelante, nos enseñó las buenas practicas siendo un gran modelo de lucha, a mis hermanos (as) Sara, Luis, Melissa y Jonathan que siempre me apoyaron en el desarrollo de mi tesis a mis bellos sobrinos Lucia, Camila, Mathias, Lionel y Mauricio que con sus ocurrencias te alegran los momentos de la vida y mi persona favorita Edith Mallma.

Agradecimiento

A mi sra. Madre Dora Isabel que me tiene la paciencia y el apoyo que tengo de ella que siempre esta pendiente de mi a mi hermana Sara por su apoyo involuntario que con su sacrificio que realiza dia dia me apoya sin pedir nada a cambio en casa sacrificando muchas cosas, a los maestros del programa de formación para adultos SUBE de la universidad Cesar Vallejo que con su ejemplo aportaron en mi desarrollo, por su apoyo, perseverancia y paciencia a los colaboradores de mi sección que se sacrifican dia dia por la mejoría de la sección y sobre todo al ser supremo que nos ilumina cada dia y nos guía por el buen camino.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo José Luis Chávez Chauca con DNI N° 40282888, 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.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información de 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, Julio del 2018

José Luis Chávez Chauca

DNI N° 40282888

PRESENTACIÓN

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.
Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado Supervisión y desempeño laboral en el area control stock de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. San Miguel, 2018.

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Administración, para optar el grado de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

Capítulo I trata sobre la introducción a la investigación.

Capitulo II En el segundo capítulo se desarrollo el método.

Capitulo III En el tercer capítulo presentamos los resultados de investigación.

Capitulo IV En el cuarto capítulo presentamos la discusión.

Capitulo V presentamos las conclusiones.

Capitulo VI presentamos las recomendaciones.

Capitulo VIII se presenta las referencias y los anexos.

.....
José Luis Chávez Chauca

DNI N° 40282888

INDICE

	Pág.
Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLA	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 En el contexto internacional	18
1.2.2 En el contexto nacional	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Teorias relacionadas a la variable supervisión	26
1.3.2. Dimensiones de la variable supervisión.	29
1.3.3 Características del Supervisor.	29
1.3.4 Características del Puesto:	30
1.3.5 Funciones del supervisor:	31
1.3.5 Teorías relacionadas a la variable desempeño laboral	33
1.3.6 Importancia del desempeño laboral	35
1.3.7 Objetivos del desempeño laboral	36
1.3.8 Factores que Influyen en el desempeño laboral	36
1.3.9 Dimensiones de la variable desempeño laboral	36
1.1.10 Otras definiciones Como: fiscalización, auditoria, control	37
1.4 Formulación del problema	38
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	39
1.5 Justificación del estudio	39

1.5.1	Justificación teórica	39
1.5.2	Justificación metodológica	40
1.5.3.	Justificación práctica	40
1.6.	Hipótesis	41
1.6.1	Hipótesis general	41
1.6.2	Hipótesis específicos	41
1.7	Objetivos	41
1.7.1	Objetivo general	41
1.7.2	Objetivos específicos	42
II. MÉTODO		
2.1.	Diseño de la investigación	44
2.1.1	Método de investigación	44
2.1.2	Tipo de investigación	44
2.1.3	Nivel de investigación	45
2.1.4	Diseño de investigación	45
2.2	Variables, operacionalización	46
2.2.1	Variables	46
2.2.2	Operacionalización	47
2.3.	Población y Muestra	49
2.3.1	Población	49
2.3.2	Muestra	49
2.3.3	Muestreo	49
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	49
2.4.2	Instrumento de recolección	50
2.4.2.1	Instrumento de recolección de datos	50
2.4.3	Validez	50
2.4.4	Confiabilidad	51
2.5	Métodos de análisis de datos	42
2.6	Aspectos éticos	53

III. RESULTADOS

3.1 Analisis descriptivo	55
3.1.1 Estadigrafos descriptivo para la variable supervisión	55
3.2 Analisis inferencial	65
3.2.1 Prueba de Normalidad	65
3.2.2 Hipotesis Específicas	66
3.2. Prueba de hipótesis	68
3.2.2. Prueba de hupotesis general	68
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIÓN	79
VII. REFERENCIAS	81
ANEXO	84
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA	88

INDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla1 Operacionalización de las variables: Supervisión y desempeño laboral	48
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	51
Tabla 3 Fiabilidad de variable supervisión	51
Tabla 4 variable desempeño laboral	52
Tabla 5 Analisis descriptivo de la variable supervisión	55
Tabla 6 Sistema institucional	56
Tabla 7 Sistema de actores	57
Tabla 8 Profesional supervisor	58
Tabla 9 Desempeño laboral	59
Tabla 10 Formulación de objetivos	60
Tabla 11 Compromiso personal	61
Tabla 12 Acuerdos y negociación	62
Tabla 13 Desempeño	63
Tabla 14 Retroalimentación intensa y continua	64
Tabla 15 Prueba de normalidad para la supervisión y desempeño laboral	65
Tabla 16 Prueba de normalidad	66
Tabla 17 Prueba de normalidad	67
Tabla 18 Criterio para determinar la normalidad de las Dimensiones	67
Tabla 19 Pruebas de normalidad	67
Tabla 20 Prueba de la hipótesis general	68
Tabla. 21 Prueba de la hipótesis especifica 1.	70
Tabla. 22. Prueba de la hipótesis especifica 2.	71
Tabla. 23. Prueba de la hipótesis especifica 3.	72

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Variable supervisión	55
Figura 2 Sistema institucional	56
Figura 3 Sistema de actores	57
Figura 4 Personal supervisor	58
Figura 5 Desempeño laboral	59
Figura 6 Formulación de objetos	60
Figura 7 Compromiso personal	61
Figura 8 Acuerdos y negociación	62
Figura 9 Desempeño	63
Figura 10 Retroalimentación intensa y continua	64

RESUMEN

El presente estudio de científico, titulado: “Supervisión y desempeño laboral en el area control stock de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. San Miguel, Lima Perú 2018”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre Supervisión y desempeño laboral, el cual surge como respuesta a la problemática empresarial, Para Carmina Piug Cruell (2016) Siendo sus dimensiones: sistema institucional, sistema de actores y profesional supervisor.

La segunda variable de desempeño laboral Chiavenato (2009) Cuya dimensiones son: formulación de compromiso, compromiso personal, acuerdos y negociación desempeño y retroalimentación intensa y continúa.

En el análisis metodológico es de tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal de enfoque cuantitativo porque se busca medir las dos variables. De nivel descriptivo correlacional.

Habiéndose usado cuestionarios aplicados a una muestra de 32 colaboradores a quienes se aplicó el instrumento para obtener la información sobre las variables de estudio, para el análisis estadístico, se utilizó el paquete estadístico SPSS, el cual permitió hacer el análisis correspondiente y el cruce de variables a través de tablas cruzadas.

Posteriormente se concluyó que de acuerdo a los objetivos planteados se estableció la relación que tienen ambas variables y como la supervisión tiene una alta implicancia en relación al desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa, demostrándose la hipótesis específica propuesta por el investigador.

Asimismo la presente investigación ayudaría a tomar y mejorar el estudio relacionado con las variables trabajadas.

Palabras claves: Supervisión, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The present study of scientist, titled: "Supervision and labor performance in the control area stock of the company Cencosud Retail Peru S.A. San Miguel, Lima Perú 2018 ", aimed to determine the relationship between Supervision and job performance, which arises as a response to the business problem, For Carmina Piug Cruell (2016) Being its dimensions: institutional system, system of actors and professional supervisor.

The second variable of job performance Chiavenato (2009) Whose dimensions are: formulation of commitment, personal commitment, agreements and negotiation performance and intense and continuous feedback.

In the methodological analysis it is of applied type, of non-experimental design, cross-section of quantitative approach because it seeks to measure the two variables. Of correlational descriptive level.

Having used questionnaires applied to a sample of 32 collaborators to whom the instrument was applied to obtain the information on the variables of study, for the statistical analysis, the statistical package SPSS was used, which allowed to make the corresponding analysis and the crossing of variables through crossed boards.

Subsequently, it was concluded that according to the stated objectives the relationship between both variables was established and how the supervision has a high implication in relation to the work performance presented by the workers of the company, demonstrating the specific hypothesis proposed by the researcher.

Likewise, the present investigation would help to take and improve the study related to the variables studied.

Keywords: Supervision, Work performance