



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **“CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL JERÁRQUICO Y COMPETITIVIDAD LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS UNSM–TARAPOTO 2014”**

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

**AUTOR:**

**DIEGO ANTONIO PAREDES PAREDES**

**ASESOR:**

**ING. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2014**

**PÁGINAS DEL JURADO**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

“Dedico esta tesis a mi querida Madre que siempre creyó en mí, que esperaba mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

“Como un padre siempre te he visto y como una madre también, gracias a su sabiduría influyeron en mi la madurez para lograr todos los objetivos en la vida, es para ustedes esta tesis en agradecimiento por todo su amor.

**Gracias Horacio, Gema y Nery**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar presente en todo momento y por ser la luz que ha iluminado mi camino a lo largo de la senda de mi vida.

### **GRACIAS PADRE.**

A mi querida madre, familia, amigos, quienes en todo momento, con su apoyo me alentaron, motivándome y brindándome siempre muestras de interés por ver alcanzadas las metas que me he trazado durante este período.

A mi asesor Ing. Fernando Ruiz Saavedra que con sus conocimientos, me brindó su apoyo incondicional para la culminación del presente informe.

A la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de aprender y poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi Casa Superior de estudios, Universidad Cesar Vallejo –Tarapoto

A la Ing. Avy Mónica Vilca Pérez, Jefe de la Unidad de Planeamiento y Racionalización, por brindarme sus conocimientos y facilidades en todo momento.

### **GRACIAS POR SU APOYO.**

Y sobre todo a mi mentor, QUE ES MI PADRE, que desde el cielo me guía y me direcciona por el buen camino.

**A TODOS MUCHAS GRACIAS.**

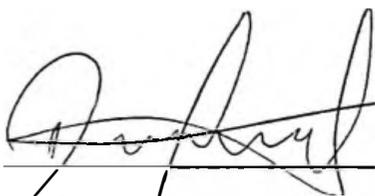
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **DIEGO ANTONIO PAREDES PAREDES** con DNI N°72573095, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, 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 el presente informe de 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.

Tarapoto, Diciembre del 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diego Antonio Paredes Paredes', written over a horizontal line.

**DIEGO ANTONIO PAREDES PAREDES**

**DNI N°72573095**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL JERÁRQUICO Y COMPETITIVIDAD LABORAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS UNSM–TARAPOTO 2014”**, con la finalidad de evaluar la relación del cumplimiento de las funciones con respecto a la competitividad laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.; esto en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

El presente trabajo de investigación cuenta con ocho capítulos, partiendo desde la introducción, donde se comienzan mencionando los antecedentes, el marco teórico y la justificación respectiva, el problema, objetivos y la hipótesis correspondiente. Así mismo en el capítulo dos se presenta el marco metodológico que está conformado por las variables de estudio, su Operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, muestra, métodos, técnicas e instrumentos de análisis de datos, validación y confiabilidad del instrumento. El capítulo tres está conformado por los resultados de la investigación, por consiguiente el capítulo cuatro se encuentra conformado de la discusión, así mismo el capítulo cinco consta de las conclusiones, seguidos de las recomendaciones en el capítulo seis, por último el capítulo siete y el capítulo ocho están constituidos por las referencias y anexos respectivamente.

El Autor.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	09
ABSTRACT .....	10
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Problema .....	36
1.1.1. Formulación del problema .....	38
1.2. Hipótesis .....	38
1.3. Objetivos .....	39
1.3.1. Objetivo General .....	39
1.3.2. Objetivos Específicos .....	39
II. MARCO METODOLÓGICO .....	40
2.1. Variables .....	40
2.2. Operacionalización de variables .....	40
2.3. Metodología .....	42
2.4. Tipos de estudio .....	42
2.5. Diseño .....	42
2.6. Población y muestra .....	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento .....	45
2.9. Métodos de análisis de datos .....	45
III. RESULTADOS .....	46
3.1. Presentación de datos generales .....	46
IV. DISCUSIÓN .....	58
V. CONCLUSIONES .....	60
VI. RECOMENDACIONES .....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62



## RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad evaluar la relación del cumplimiento de las funciones con respecto a la competitividad laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Se presenta una investigación descriptiva, donde se tomó como población a los colaboradores de las áreas de la Universidad nacional de san Martín para lo cual se utilizó un cuestionario de preguntas dirigidos a los colaboradores, siendo estos de 5 oficinas respectivamente haciendo un total de 145, que luego de obtener los datos se realizó el tratamiento respectivo.

Luego de obtener los resultados del análisis respectivo se concluye que en la universidad Nacional de San Martín - Tarapoto las oficinas objeto de estudio desarrollan sus funciones de manera regular debido a que los jefes inmediatos no cuentan con el criterio al momento de solucionar los problemas, esto hace que el colaborador se encuentre poco comprometido, no existiendo una buena comunicación entre los mismo no alcanzado las metas y objetivos institucionales, en la institución cada uno de las áreas ha desarrollado distintas habilidades siendo para la oficina de Bienestar Universitario y Administración muestran mayor conocimiento en cuanto a las competencias de gestión, mientras que la oficina de coordinación y registro académico tiene actividades más frecuentes en cuanto a competencias centrales y creatividad, por último la oficina de infraestructura tiene desarrollando mayores competencias centras y la secretaria general es más creativo para la solución de sus problemas, existe relación entre las variables de estudio es decir entre el cumplimiento de las funciones y la competitividad laboral solo en las oficinas de Oficina de Coordinación y Registros Académicos, Oficina de Bienestar Universitario y la Oficina de Administración debido a que el Chi Cuadrado calcular ( $X^2c$ ) es mayor al Chi Cuadrado tabular ( $X^2t$ ) aceptando así la hipótesis alterna ( $H_a$ ) de la investigación, pasando todo lo contrario en la Oficinas de Oficina de Infraestructura y Oficina de Secretaría General, es muy importante contar con jefes inmediatos capacitados para desempeñar las funciones dentro de las oficinas para de esta manera alcanzar las metas y objetivos planteados por la institución.

### Palabras claves

Cumplimiento de funciones

Competitividad laboral

## ABSTRACT

This research aims to evaluate the relationship of compliance functions with respects to labor competitiveness of administrative workers of the National University of San Martin - Tarapoto.

A descriptive, which was taken as population collaborators areas of the National University of San Martin for which a series of questions intended to reviewers, and these 5 offices respectively for a total of 145 was used is presented, then get the data the respective treatment was performed.

After obtaining the results of the respective analysis is concluded that in the National University of San Martin - Tarapoto offices under study perform their duties on a regular basis because the immediate supervisors do not have the judgment when solving problems, this makes the partner is found uncommitted, there being a good communication between himself not reached institutional goals and objectives, the institution each of the areas being developed different skills for the office of University Welfare and Administration show greater knowledge regarding management skills while coordinating office and academic record has most frequent activities in terms of core competencies and creativity, finally office infrastructure has developed greater powers centros and general secretary is more creative to solve their problems, there is a relationship between the study variables ie between fulfilling the roles and labor competitiveness only in offices and Coordination Office Records Academic Office University Welfare and the Office of Management because the Chi Square calculate ( $\chi^2_c$ ) is greater than the Chi Square tabular ( $\chi^2_T$ ) and accepting the alternative hypothesis ( $H_a$ ) of research, going in the opposite Offices Office for Infrastructure and General Secretariat Office, it is very important to have immediate supervisors trained to perform the functions within the offices to thereby achieve the goals and objectives set by the institution.

### Keywords

Compliance functions

Labor competitiveness