



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

denominada:

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE EVALUACIÓN PARA
FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
RADIOHACK –CHICLAYO.**

AUTOR(AS):

Bach. MILAGROS JACQUELINE CUBAS CHUNGA.

Bach. LISSANDRA EVELYN YAIPÉN QUIROZ.

Pimentel - Perú

2010

RESUMEN

El personal es el soporte para lograr eficiencia y eficacia en una organización, por consiguiente a éste, la tendencia actual de las empresas es fortalecer sus recursos humanos, a través del diseño de diferentes programas, haciendo énfasis en el desarrollo del personal, buscando que éste mejore constantemente su desempeño, lo que permite aumentar el rendimiento del empleado y de esta manera logrará la coherencia con los objetivos trazados por la organización. La presente tesis se realizó en la empresa Radioshack que se dedica a la comercialización de productos electrónicos a mayoristas y minoristas.

El objetivo principal de la tesis se centra en proponer un programa de evaluación que permita fortalecer el desempeño laboral del personal de la empresa Radioshack evaluando según el modelo de competencias.

Para llevar a cabo el estudio se utilizó una investigación tipo propositiva, la muestra quedó definida por 135 clientes y 15 trabajadores. Se usó las técnicas de encuesta para los clientes y trabajadores; y entrevista para el administrador.

A través de la implementación del programa sugerido se contribuirá al desarrollo de los recursos humanos potenciando sus competencias que llevarán a optimizar su desempeño en los puestos que cada uno tienen a cargo; que a su vez se reflejará en buenos planes de capacitación, motivación, clima laboral, planes de sucesión generando valor para la empresa.

ABSTRACT

The current trend of companies to strengthen their human resources through the design of different programs, with emphasis on personal development, seeking to constantly improve this performance, which can increase employee performance and thus achieve the consistent with the goals set by the organization. This thesis was made in the Radioshack Company dedicated to the marketing of electronic products wholesalers and retailers.

The main objective of the thesis is to propose an evaluation program that will strengthen job performance of staff as the company Radioshack evaluating the competency model.

To carry out the research study used a proactive type, the sample was defined by 135 customers and 15 employees. Techniques were used to survey customers and employees, and interview for the administrator.

Through the implementation of the suggested program will contribute to the development of human resources that will enhance skills to optimize their performance in the positions they each have a charge, which in turn is reflected in good training plans, motivation, climate employment, succession planning creating value for the company.