



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración;
denominada:

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS BASADA EN LAS TEORÍAS DE CONFLICTOS Y DE EXPECTATIVAS PARA LOGRAR UN ADECUADO CLIMA LABORAL EN EL HIPERMERCADO PLAZA VEA – CHICLAYO 2009 - 2010.

Autoras:

Bach. Noemí Milagros Mendoza Chanamé.

Bach. Yuri Danith Chinguel Ticliahuanca.

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

Actualmente, las organizaciones enfrentan cambios constantes, para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones, que exista satisfacción de los trabajadores, buena comunicación entre jefes y trabajadores asimismo relaciones laborales y logre tener un impacto en la productividad de las mismas, es decir, que cuenten con un buen clima laboral.

EL propósito de esta investigación es proponer “Políticas de recursos humanos basada en las Teorías de Conflictos y de expectativas para lograr un adecuado Clima laboral en Hipermercado Plaza Vea de Chiclayo.” Así pues, el objetivo general es elaborar políticas de recursos humanos basados en las teorías de Conflictos y negociación de Lora y de Expectativas de Vroom, con la finalidad de lograr un adecuado clima laboral en el Hipermercado Plaza Vea de Chiclayo. Esta empresa tiene una población de 80 trabajadores en áreas de panadería y pastelería, carnes y pescados; y cajas registradoras, además 3 jefes de las áreas en mención. Utilizamos las técnicas de la encuesta para trabajadores y de entrevista para los jefes, asimismo realizamos una observación para recolectar más información de las áreas en estudio.

De lo anterior y de las conclusiones que presentamos, hemos plantado algunas posibles soluciones y recomendaciones para las deficiencias antes señaladas, que podrán ser de gran ayuda para la empresa en estudio.

ABSTRACT

Human Resources Policy based on the theories of conflict and expectations to achieve an adequate working environment in the Supermarket Plaza Vea of Chiclayo.

Organizations today face constant change, to that end, organizations need to be in good condition, there is worker satisfaction, good communication between management and labor relations and workers also have an impact on achieving the same productivity, ie have a good working environment.

The purpose of this research is to propose "Human resources policies based on the theories of conflict and expectations to achieve an adequate working environment in Supermarket Plaza Vea Chiclayo." Thus, the overall objective is to develop human resource policies based on theories of conflict and negotiation and expectations Lora Vroom with a view to achieving an adequate working environment in the Supermarket Plaza Vea Chiclayo. This company has a population of 80 workers in areas of bakery, meat and fish, and cash registers, plus three heads of the areas mentioned. We use survey techniques to interview workers and managers also make a point to gather more information from the areas under study.

From the above and the conclusions presented here, we have planted some possible solutions and recommendations for deficiencies outlined above, which may be helpful for the company under study.