



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrategias de Gestión del Talento Humano para orientar la
Competitividad Laboral de los trabajadores de la Empresa El Chalán
S.A.C, Piura - Año 2016**

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

AUTORA

GARCÍA OJEDA, PAMELA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PIURA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Castillo Palacios, Freddy William
Presidente

Mg. Palacios de Briceño, Mercedes
Secretario

Lic. Lazo Sánchez, Martín
Vocal

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por darme la sabiduría y fortaleza justa para avanzar en cada segundo de mi vida.

A mi padre Agustín por su apoyo y fortaleza, a mi madre Esther por su amor incondicional y a mi hermana Mirian quien me apoyó en todo momento de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Un afectuoso reconocimiento a los trabajadores de la Empresa El Chalán S.A.C quienes me brindaron la información veraz y oportuna, sin ningún beneficio de por medio para culminar con mi tesis.

A los directivos y personal del área de recursos humanos por darme las facilidades de poder recoger la información en las distintas sucursales de la empresa.

A mis profesionales maestros: Dr. Freddy Castillo, por sus sabias orientaciones para que esta tesis se desarrolle de la mejor manera y a las personas que colaboraron en todos los procesos de su ejecución.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, PAMELA GARCÍA OJEDA con DNI N° 48285868, 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 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.

Piura, Julio 2016



PAMELA GARCÍA OJEDA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CHALÁN S.A.C, PIURA – AÑO 2016” con la finalidad de describir los procesos de gestión del talento humano presente en la empresa El Chalán S.A.C, así como los procesos de selección de personal, las habilidades, actitudes y conocimientos, el desarrollo de capacidades, la compensación del personal y el ambiente de trabajo, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	16
1.2.2 Antecedentes Nacionales	18
1.2.3 Antecedentes locales.....	19
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema	24
1.4.1 Pregunta General:	24
1.4.2 Preguntas específicas:.....	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis.....	26
1.6.1 Hipótesis General	26
1.6.2 Hipótesis Específicas.....	26

	Pág.
1.7 Objetivos.....	27
1.7.1 Objetivo General.....	27
1.7.2 Objetivos Específicos	27
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, operacionalización	28
2.2.1 Operacionalización de variables	29
2.3 Población y muestra	31
2.3.1 Población.....	31
2.3.2 Unidad de Muestra	31
2.3.3 Muestreo	31
2.4 Criterios de selección	31
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	31
2.5.1 Técnicas	32
2.5.2 Instrumentos	32
2.5.3 Validez.....	32
2.5.4 Confiabilidad.....	33
2.6 Métodos y análisis de datos.....	33
2.7 Aspectos éticos.....	33
III RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORA	41
4.1 DISCUSION DE RESULTADOS.....	41
4.2 PROPUESTA DE MEJORA.....	48
V. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES.....	65
VII. REFERENCIAS	67

ANEXOS.....	70
Anexo.1 Cuestionario	70
Anexo 2. Guía de Entrevista	73
Anexo 3. Guía de observación.....	79
Anexo 4. Validación del instrumento cuestionario.....	81
Anexo 5. Validación del instrumento Guía de entrevista	87
Anexo 6. Validación del instrumento Guía de observación	93
Anexo 7. Confiabilidad de cuestionario	98
Anexo 8. Resultados del cuestionario.....	99
Anexo 10. Matriz de consistencia	106
Anexo 11. Matriz de Instrumentos	109
Anexo 12. Declaración de autoría.....	116
Anexo 13. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV.....	117
Anexo 14. Autorización de la Empresa El Chalán S.A.C.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Procesos de selección	34
Tabla 2 Habilidades, actitudes y conocimientos	35
Tabla 3 Compensaciones para los trabajadores	35
Tabla 4 Desarrollo de capacidades	36
Tabla 5 Ambiente laboral	36
Tabla 6 Datos generales de los trabajadores	99
Tabla 7 Procesos de selección	99
Tabla 8 Habilidades, actitudes y conocimientos	100
Tabla 9 Compensaciones para los trabajadores	102
Tabla 10 Desarrollo de capacidades	103
Tabla 11 Desarrollo de capacidades	103
Tabla 12 Ambiente laboral	104

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo diseñar estrategias de gestión del talento humano para orientar la competitividad laboral de los trabajadores de la Empresa El Chalán S.A.C, año 2016; la investigación además evalúa los procesos de selección del personal, el nivel de habilidades, actitudes y conocimientos, el criterio de las compensaciones para los trabajadores, las actividades para el desarrollo de capacidades y el nivel del ambiente laboral presente en la Empresa. La población de la investigación estuvo conformada por los 120 trabajadores de las 05 sucursales de la empresa, la muestra se consideró igual a la población. Se aplicaron 03 instrumentos: el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de observación. El estudio se condujo bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal-descriptivo. Dentro de las principales conclusiones se determinó que los procesos de selección son internos y externos; las habilidades, actitudes y conocimientos se enfocan en una adecuada atención al cliente; existe un buen manejo de las compensaciones remunerativas y necesidad de mejora en las no remunerativas, se evidencia necesidad de mejora en el desarrollo de las capacidades a través de capacitaciones, además se estableció que existe un buen ambiente laboral, donde se resalta la necesidad de un mejor trabajo en equipo e incidencia de los superiores como un líder. Finalmente el diseño de estrategias permitirá a la empresa reforzar su gestión de talento humano, con el fin de obtener trabajadores con actitudes, habilidades y conocimientos que permita lograr un desempeño individual y grupal adecuado.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, Competitividad laboral, admisión de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, ambiente laboral.

ABSTRACT

The aim of the research was to design management strategies of human talent to guide labor competitiveness of workers in the company El Chalán S.A.C, 2016; the research also evaluates the staff selection processes, level of skills, attitudes and knowledge, criterion of labor compensation, activities for capacity building and workplace level found in the company. The studied population consisted of 120 workers in 05 branches owned by the company, the sample was considered equal to the population. 03 instruments research were applied: the questionnaire, the interview guide and observation guide. The study was conducted under the quantitative approach, with a non-experimental, cross-descriptive design. Among the main findings it was determined the the selection processes are internal and external; skills, attitudes and knowledge focus on appropriate Customer Support; there is a good management of remunerative compensations and need for improvement the non-remunerative ones, need for improvement is evident in the development of skills through trainings, it was also established tha there is a good working environment, where the need for better teamwork and involvement of senior leader is highlighted. Finally the design of strategies allow the company to strengthen its management of human talent, in order to get workers with attitude, skills and knowledge that would achieve an appropriate individual and group performance.

Keywords: Human Resource Management, labor competitiveness, admission of persons, Offsetting people, people development work environment.