



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
EL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA DEL MINISTERIO  
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA, AÑO  
2016"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

AVALOS MARENGO, JACKELINE YESSENIA

**ASESOR:**

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2016**

---

Dr. León Espinoza Lessner Augusto  
**Presidente**

---

Dra. Rodríguez Rodríguez Maribel  
**Secretaria**

---

Mg. Mairena Fox Liliana  
**Vocal**

Este trabajo lo dedico con todo mi corazón a mi primer amor, mi amado hijo Yamil, por su comprensión en estos años de sacrificio y su amor único e incondicional que siempre me brinda.

Agradezco a Dios por permitirme finalizar esta etapa educativa, a mi familia por todo su apoyo y al Dr. Lessner León Espinoza, y su excelente labor como docente en la UCV.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Avalos Marengo, Jackeline Yessenia con DNI N° 46635886, 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 Académico Profesional 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.

Lima, Noviembre del 2016

---

**Avalos Marengo Jackeline Yessenia**

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del talento humano y Desempeño laboral en el Centro de Operaciones de Emergencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Cercado de Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Avalos Marengo Jackeline Yessenia

# ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Caratula</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos Previos	12
1.2.1 Antecedentes Nacionales	12
1.2.2 Antecedentes Internacionales	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Gestión del talento humano	16
1.3.2 Desempeño laboral	19
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema General	20
1.4.2 Problemas específicos	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.5.1 Justificación teórica	20
1.5.2 justificación práctica	21
1.5.3 Justificación metodológica	21
1.5.4 Viabilidad	21
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general	21
1.6.2 Hipótesis específicas	22
1.7 Objetivos	22
1.7.1 Objetivo general	22
1.7.2 Objetivos específicos	22
<b>II MÉTODO</b>	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.1.1 Método de investigación	24
2.1.2 Tipo de investigación	24
2.1.3 Nivel de investigación	24
2.2 Variables, operacionalización	25
2.2.1 Definición de las variables	25
2.2.2 Operacionalización de las variables	31

2.3	Población y Muestra	32
2.3.1	Población	32
2.3.2	Muestra	32
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1	Técnica de recolección de datos	33
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	34
2.4.3	Validación del instrumento	34
2.4.4	Confiabilidad del instrumento	34
2.5	Métodos de análisis de datos	36
2.6	Aspectos éticos	37
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	37
3.1	Prueba de normalidad	37
3.2	Contrastación y correlación de Hipótesis	38
3.3	Análisis de los resultados	45
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	49
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	56
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	57
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	59
	<b>ANEXOS</b>	64
	Instrumentos	65
	Matriz de consistencia	67

## Resumen

Se realizó la investigación titulada "Gestión del talento humano y Desempeño laboral en el COE - MTC, Cercado de Lima, 2016" cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral y si se realiza los procesos administrativos, como; integrar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar en el COE-MTC, se realizó con una muestra de 48 personas, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 20. Teniendo como resultado que la gestión del talento humano y el desempeño laboral tienen relación fuerte, en el COE-MTC, Cercado de Lima. Por lo tanto, se deduce que las mejores prácticas en la Gestión del talento humano, genera una repercusión positiva en las personas logrando un mejor desempeño.

***Palabras clave:*** *Gestión del talento humano, desempeño laboral.*

## Abstrat

Research entitled "Human Resource Management and *job performance*, Cercado de Lima, 2016" was held aimed study is to determine the relationship between Human Resource Management and job performance and if done to integrate, to reward, develop, to hold back and evaluate at COE-MTC, was performed with a sample of 48 people, with a margin of error of 5% and a level of reliability 95%. Data were collected by using survey technique as a tool to the questionnaire, consisting of 20 questions in Likert scale. Instrument validation was performed by expert judgment and the same reliability was calculated through Cronbach's alpha coefficient. Once you collected these data were processed using SPSS V. 20. With the result that Human Resource Management and job performance have strong relationship in the COE-MTC, Cercado de Lima. Therefore, it follows that best practices in the Human Resource Management, it generates a positive impact on people achieving better performance.

***Keywords:*** *Human Resource Management, job performance*