



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
TALENTO HUMANO**

Retención del talento humano en una empresa de servicios, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Talento Humano

AUTORA:

Br. Yeny Felicitas Miranda Campos (ORCID: 0000-0003-2337-9386)

ASESOR:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mis objetivos, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hijos Rosse, Greys y Sheldon que con su cariño incondicional me hacen fuerte ante las adversidades y hacen de mí cada día una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi profesor Dr. Fernando Nolazco Labajos, quien con su tolerancia y capacidad de enseñar a perseverado y confiado en mi persona y he logrado concluir el trabajo de investigación.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Fernando Nolzco Labajos principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **MIRANDA CAMPOS YENY FELICITAS**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión del Talento Humano**, ha sustentado la tesis titulada:

RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, 2020

Fecha: 18 de agosto de 2020

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dra. Francis Ibarguen Cueva

SECRETARIO:

Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

VOCAL:

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Redactar mejor con las normas APA

-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-

-

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Declaratoria de autenticidad

Yo, Yeny Felicitas Miranda Campos, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "**Retención del talento humano en una empresa de Servicios, 2020**", en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de agosto de 2020


Yeny Felicitas Miranda Campos

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Escenario de estudio	18
2.3. Participantes	18
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	18
2.5. Procedimiento de la investigación	19
2.6. Método de análisis de información	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Descripción de la recolección de datos cualitativos	22
3.2. Generación de códigos y categorías	22
3.3. Descripción de los resultados de la Macro Red : Retención de talento humano	22
3.4. Resultados de la sub categoría factores higiénicos	24
3.5. Resultados de la sub categoría: factores motivacionales	26
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de categorización	41

Anexo 2. Matriz de codificación	42
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos (dirigido al administrador)	43
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos (dirigido a las vendedoras)	45
Anexo 5: Autorización	47
Anexo 6: Ficha de Entrevistas aplicadas	48
Anexo 7: Dictamen	63
Anexo 8: Resolución	64
Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad	66
Anexo 10: Pantallazo Turnitinn	67
Anexo 11: Formulario de autorización para publicación electrónica	68
Anexo 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	69

Índice de Tablas

Tabla1 La teoría de los dos factores de Herzberg	6
--	---

Índice de Figuras

Figura 1: Teoría de Maslow	7
Figura 2 : Teoría de Mc Clelland	8
Figura 3 Proceso de enriquecimiento de tareas	13
Figura 4 Efectos deseables e indeseables del enriquecimiento de puesto	14
Figura 5 Macro Red - Retención de talento humano	23
Figura 6 Sub categoría factores higiénicos	26
Figura 7 Sub categoría factores motivacionales	28
Figura 8 La teoría de los dos factores de Herzberg	34
Figura 9 Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg	35

Resumen

El tema de investigación, retención del talento humano en una empresa de servicio, se ha desarrollado con el objetivo de analizar cuál es la situación de la retención del talento humano de la empresa de servicio, 2020, para este análisis se ha tenido el apoyo de los colaboradores de la empresa de servicio, en esta investigación se ha involucrado de manera directa al administrador y seis vendedores quienes han brindado información de manera espontánea, lo más sincero posible. Con esta investigación se pretende analizar qué factores higiénicos y factores motivaciones inciden en la retención del talento humano, el presente trabajo de investigación consta de seis capítulos: I. Introducción, II. Diseño y tipo de investigación siendo de enfoque cualitativo, método fenomenológico, tipo básico, nivel explicativo, paradigma interpretativo, para la recolección de datos fue la técnica de entrevista semi estructurada, el instrumento la guía de entrevista, III. Resultados, IV. Discusión, V. Conclusiones y VI. Recomendaciones.

Los datos se procesan a través del método de la triangulación utilizando el software Atlas.ti, en el procesamiento de la información surgió el emergente “reuniones de trabajo” con todo el equipo de colaboradores de la empresa. La empresa no tiene prácticas de factores motivacionales como valoración al colaborador, el enriquecimiento de las tareas, desarrollo profesional, desarrollo personal, asimismo los factores higiénicos que son propios de las empresa para la motivación al colaborador son muy precarios como la relación entre compañeros, asimismo la comunicación.

Palabras clave: Retención del talento humano, factores higiénicos, factores motivacionales, reuniones de trabajo, valoración, enriquecimiento de tareas, comunicación, desarrollo profesional, desarrollo personal, relación entre compañeros de trabajo.

Abstract

The research topic, retention of human talent in a service company, has been developed with the aim of analyzing what is the situation of the retention of human talent in the service company, 2020, for this analysis we have had the support of The collaborators of the company tha service, the administrator and six vendors have been directly involved in this investigation, who have provided information spontaneously, as sincerely as possible. The aim of this research is to analyze which hygienic factors and motivational factors affect the retention of human talent. This research work consists of six chapters: I. Introduction, II. Design and type of research being of qualitative approach, phenomenological method, basic type, explanatory level, interpretive paradigm, for data collection was the semi-structured interview technique, the instrument was the interview guide, III. Results, IV. Discussion, V. Conclusions and VI. Recommendations.

The data is processed through the triangulation method using the Atlas.ti software, in the information processing the emerging “work meetings” emerged with the entire team of collaborators of the company. The company does not have practices of motivational factors such as employee appreciation, task enrichment, professional development, personal development, likewise the hygienic factors that are typical of the company for employee motivation are very precarious as the relationship between colleagues, likewise the communication.

Keywords: Retention of human talent, hygienic factors, motivational factors, work meetings, assessment, enrichment of tasks, communication, professional development, personal development, relationship between coworkers.