



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C.

Lurigancho – 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÈMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios

AUTOR:

Br. Sara Lily Jáuregui Chávez

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez

SECCIÒN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Talento Humano

PERU - 2017

Dr. Edwin Martínez López

PRESIDENTE

Dra. Dora Ponce Yactayo

SECRETARIO

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto a la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me brinda de cumplir una meta más e importante en mi carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por guiar mis pasos y acompañarme siempre en esta gran carrera.

A mis padres por su paciencia, su compañía, y por todo su apoyo en esta etapa de mi vida.

A mis amigos con quienes compartí muchos momentos inolvidables durante la carrera.

Declaración de autoría

Yo, Sara Lily Jáuregui Chávez, estudiante de la Escuela de Postgrado, MBA - Maestría en Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Sargo SAC, Lurigancho - 2016”, presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Magister en Administración de Negocios, 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, 21 de Mayo del 2017

Br. Sara Lily Jáuregui Chávez
DNI: 43453943

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el Título Profesional de Magister en administración de negocios MBA.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a gestión del talento humano y el desempeño laboral. La gestión de talento humano que se ejecuta en los procesos administrativos y que constituyen una gran preocupación, ya que ello se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores. La intención es mantenerse a la vanguardia de los constantes cambios del mundo, garantizar la supervivencia organizacional y optimizar los recursos, para ello se requiere de un profundo conocimiento del contexto externo, el entorno inmediato y el ambiente interno de la organización.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El investigador

Índice de contenido

Páginas preliminares

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii

I.- INTRODUCCIÓN

1.1.	Antecedentes	15
1.2.	Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3.	Justificación	33
1.4.	Problema	34
1.5.	Hipótesis	36
1.6.	Objetivos	37

II.- MARCO METODOLÒGICO

2.1.	Variables	39
2.2.	Operacionalizaciòn de variables	40
2.3.	Metodología	42
2.4.	Tipos de estudio	43
2.5.	Diseño	44
2.6.	Población, muestra y muestreo	45
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8.	Métodos de análisis de datos	46
2.9.	Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS 51

IV. DISCUSIÒN 86

V. CONCLUSIONES 90

VI. RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS	97
VIII. ANEXOS	101

Lista de tablas

Numero	Detalle	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variables	40
Tabla 2	Validación de expertos	47
Tabla 3	Niveles de fiabilidad de instrumentos	48
Tabla 4	Índice de confiabilidad	48
Tabla 5	Escala de niveles	49
Resultados Estadísticos		
Tabla 1	Medidas de frecuencia de la variable Gestión del Talento Humano	52
Tabla 2	Medidas de frecuencia de la dimensión Integración	53
Tabla 3	Medidas de frecuencia de la dimensión Organización	54
Tabla 4	Medidas de frecuencia de la dimensión Recompensa	55
Tabla 5	Medidas de frecuencia de la dimensión Desarrollo	56
Tabla 6	Medidas de frecuencia de la dimensión Retención	57
Tabla 7	Medidas de frecuencia de la dimensión Auditoría	58
Tabla 8	Medidas de frecuencia de la variable Desempeño Laboral	59
Tabla 9	Medidas de frecuencia de la dimensión Rendimiento	60
Tabla 10	Medidas de frecuencia de la dimensión Eficiencia	61
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la dimensión Eficacia	62
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la dimensión Efectividad	63
Tabla 13	Resultados Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral	64
Tabla 14	Resultados dimensión 1, integración y variable 2, desempeño Laboral	65
Tabla 15	Resultados dimensión 2, organización y variable 2, desempeño laboral	67
Tabla 16	Resultados dimensión 3, recompensa y variable 2, desempeño laboral	68
Tabla 17	Resultados dimensión 4, desarrollo y variable 2, desempeño laboral	70

Tabla 18	Resultados dimensión 5, retención y variable 2, desempeño laboral	71
Tabla 19	Resultados dimensión 6, auditoría y variable 2, desempeño laboral	72
Tabla 20	Descripción estadística de las variables Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral	74
Tabla 21	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis General	76
Tabla 22	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.1	78
Tabla 23	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.2	79
Tabla 24	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.3	81
Tabla 25	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.4	82
Tabla 26	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.5	83
Tabla 27	Prueba de Correlación de Spearman – Hipótesis Espec.6	85

Lista de figuras

Numero	Detalle	Pág.
Figura 1	Niveles de frecuencia de la variable gestión del talento humano	52
Figura 2	Niveles de frecuencia de la dimensión integración	53
Figura 3	Niveles de frecuencia de la dimensión organización	54
Figura 4	Niveles de frecuencia de la dimensión recompensa	55
Figura 5	Niveles de frecuencia de la dimensión desarrollo	56
Figura 6	Niveles de frecuencia de la dimensión retención	57
Figura 7	Niveles de frecuencia de la dimensión auditoría	58
Figura 8	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral	59
Figura 9	Niveles de frecuencia de la dimensión rendimiento	60
Figura 10	Niveles de frecuencia de la dimensión eficiencia	61
Figura 11	Niveles de frecuencia de la dimensión eficacia	62
Figura 12	Niveles de frecuencia de la dimensión efectividad	63
Figura 13	Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral	64
Figura 14	Dimensión 1, Integración y variable 2, desempeño laboral	66
Figura 15	Dimensión 2, Organización y variable 2, desempeño laboral	67
Figura 16	Dimensión 3, Recompensa y variable 2, desempeño laboral	69
Figura 17	Dimensión 4, Desarrollo y variable 2, desempeño laboral	70
Figura 18	Dimensión 5, Retención y variable 2, desempeño laboral	72
Figura 19	Dimensión 6, Auditoría y variable 2, desempeño laboral	73

Resumen

La presente investigación titulada: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo SAC, Lurigancho – 2’16”, tuvo como objetivo describir la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo, el estudio es censal ya que se tomó toda la población de 50 trabajadores de la empresa Servosa Cargo SAC, sede de Lurigancho en el año 2016. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables.

Se concluyó que el nivel de significación observada ($\text{Sig.}=0,001$) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95% en la variable, se rechaza la hipótesis nula en consecuencia que concluye que Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Servosa Cago SAC, Lurigancho - 2016, se puede concluir que existe correlación alta y directamente proporcional, ello significa que existe una relación altamente significativa entre Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa Servosa Cago SAC, Lurigancho - 2016 ($\text{sig. bilateral} = .000 < .01$; $\text{Rho} = .931^{**}$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras claves: Gestión del talento humano, Desempeño laboral.

Abstract

The present research entitled "Management of human talent and the work performance of employees of the company Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016", aimed to describe the relationship between human talent management and the work performance of employees of the company Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016. This as a response to the problem: What is the relationship between human talent management and the work performance of employees of the company Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016?

The research was developed under a non-experimental design, cross-sectional, descriptive, the study is census since the entire population of 50 employees of the company Servosa Cargo SAC, headquarters of Lurigancho in the year 2016. Was taken. To improve the information required, The instruments were previously validated and the validity and reliability were demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha; The technique that was used was a survey and the instrument the questionnaire graded on the Likert scale for both variables.

With reference to the general objective: To determine the relationship between management of human talent and the work performance of employees of the company Servosa Cargo SAC, Lurigancho - 2016.

Key words: Human talent management, Work performance.