



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre la antigüedad en el puesto de trabajo con  
el desempeño laboral del personal administrativo de la  
UCV- Tarapoto - 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES  
INTERNACIONALES (MBA)**

**AUTORES**

**Br. Mendoza Lozano, Sharon**

**Br. Giles Isuiza, José Luis**

**ASESOR**

**Mg. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel**


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración de Talento Humano**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

MBA Enrique López Rengifo  
Presidente



---

Dr. Wilson Torres Delgado  
Secretario



---

Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego  
Vocal

## DEDICATORIA

A mis queridos padres Segundo y  
Cremilda por su apoyo incondicional

A mi esposo Tito Josseph, por su  
constante apoyo durante mis estudios  
universitario

A mis hijos: Josseph Karl Michael y  
Sharon Kayssandra, con mucho amor y  
cariño.

Sharon.

A mis padres Pedro y Mildre quienes me  
dieron vida, educación, apoyo y consejos,

A mi hermano Pedro Javier por su  
apoyo, a todos los que me apoyaron  
para escribir y concluir esta tesis.

José Luis.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro eterno agradecimiento a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y brindarnos la salud para lograr nuestros objetivos, a nuestras respectivas familias en especial a nuestros padres por su apoyo y sabios consejos; a los docentes por encaminarnos y compartir sus conocimientos; finalmente agradecer a todas las personas que de una y otra forma nos apoyaron para la realización de esta tesis.

José Luis

Sharon

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sharon Mendoza Lozano, estudiante del Programa Maestría en MBA y RI, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40835833, con la tesis titulada *“Relación entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV- Tarapoto – 2013”*.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, noviembre 2015.

---

Br. Sharon Mendoza Lozano

DNI N° 40835833

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Luis Giles Isuiza, estudiante del Programa Maestría en MBA y RI, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44306434, con la tesis titulada *“Relación entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV- Tarapoto – 2013.”*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, noviembre 2015.

---

Be. José Luis Giles Isuiza

DNI N° 44306434

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presentamos ante ustedes la Tesis titulada *“Relación entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV- Tarapoto – 2013”*, con la finalidad de determinar la relación existente entre la antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV-Tarapoto, año 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en MBA y RI.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.



## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	viii
ÍNDICE.....	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Problema.....	27
1.1.1. Formulación de problema general.....	30
1.1.2. Problemas específicos.....	30
1.2. Hipótesis.....	30
1.2.1. Hipótesis General.....	30
1.2.2. Hipótesis Específicas.....	31
1.3. Objetivos.....	31
1.3.1. Objetivo general.....	31
1.3.2. Objetivos específicos.....	32
II. MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1. Variable.....	33
2.2. Operacionalización de variables.....	33
2.3. Metodología.....	34
2.4. Tipo De Estudio.....	34

2.5. Diseño	34
2.6. Población muestra y muestreo	35
2.7. Criterios de selección	35
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.9. Validación y confiabilidad	36
2.10. Métodos de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIÓN	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	66
Anexo N° 01. Matriz de consistencia	67
Anexo N° 02. Instrumento para la variable desempeño laboral	69
Anexo N° 03: Instrumento para la variable desempeño laboral	71
Anexo N° 04. Matriz de resultados variable desempeño laboral	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV - Tarapot, 2013.....	37
Tabla 2: Medidas de relación entre el tiempo de experiencia y desempeño laboral de los trabajadores.....	39
Tabla 3: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño administrativo del personal administrativo del UCV - Tarapoto, 2013.....	41
Tabla 4: Medidas de relación entre el tiempo de experiencia y desempeño administrativo de los trabajadores.....	43
Tabla 5: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño en la atención a los clientes del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013.....	46
Tabla 6: Medidas de relación entre el tiempo de experiencia y desempeño en la atención a los clientes de los trabajadores.....	47
Tabla 7: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño operativo del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013.....	50
Tabla 8: Medidas de relación entre el tiempo de experiencia y desempeño operativo de los trabajadores.....	51
Tabla 9: Medidas del desempeño administrativo, desempeño en atención al cliente y desempeño administrativo.....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013.....	38
Gráfico 2: Dispersograma de tiempo de experiencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad César VALlejo, Tarapoto. ....	40
Gráfico 3: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño administrativo del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013.....	43
Gráfico 4: Dispersograma de tiempo de experiencia y el desempeño administrativo de los trabajadores de la Universidad César Vallejo, Tarapoto .....	45
Gráfico 5: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño en la atención a los clientes del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013 .....	47
Gráfico 6: Dispersograma de tiempo de experiencia y el desempeño en la atención de los clientes de los trabajadores de la UCV, Tarapoto. ....	49
Gráfico 7: Antigüedad en el puesto de trabajo y el desempeño operativo del personal administrativo de la UCV - Tarapoto, 2013.....	51
Gráfico 8: Dispersograma de tiempo de experiencia y el desempeño operativo de los trabajadores de la Universidad César Vallejo, Tarapoto .....	53
Gráfico 9: El desempeño administrativo, desempeño en atención al cliente y desempeño operativo .....	54
Gráfico 10: Medida del número de errores cometidos del desempeño administrativo .....	54
Gráfico 11: Medida del número de errores cometidos del desempeño en atención al cliente .....	56

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Relación entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV- Tarapoto – 2013, tiene por finalidad determinar la relación existente entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral del personal administrativo de la UCV-Tarapoto, año 2013.

La investigación se trabajó con una metodología correlacional, con un tipo de estudio descriptiva y un diseño de investigación descriptiva y correlacional; en donde se trabajó con una muestra poblacional de 20 trabajadores administrativos de la UCV –Tarapoto, a quienes se les aplicó tres encuestas para conocer los años de antigüedad y su desempeño laboral.

Posteriormente con el desarrollo de la investigación se llega a obtener como resultados los siguientes: los años de antigüedad laboral (meses) de los trabajadores administrativos de la UCV se encuentra mayormente entre los 6 y 24 meses. Pero, existen trabajadores con mayores años de antigüedad, como los encontrados entre 44 y 62 meses, representan un 30% del total de los trabajadores administrativos encuestados. Los más antiguos se encuentran entre los 101 y 120 meses respectivamente, con un índice del 20%. El desempeño laboral de los colaboradores de la UCV-Tarapoto es bueno. Finalmente al momento de determinar la relación entre las variables en estudio se tuvo que rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula; es decir:  $H_0$ : No existe una relación directa entre la antigüedad en el puesto de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Tarapoto en el año 2013.

*Palabras clave: Antigüedad en el puesto de trabajo, Desempeño laboral*

## ABSTRACT

This research entitled: Ratio of seniority in the job to job performance of the administrative staff of the UCV Tarapoto - 2013, aims to determine the relationship between the length of the job to job performance of staff administrative UCV-Tarapoto, 2013. The research worked with a correlational methodology, a type of descriptive study and a descriptive and correlational design research; where he worked with a sample population of 20 administrative workers of the UCV - Tarapoto, whom I applied three surveys are to meet the years of seniority and job performance.

Later, with the development of the investigation reaches results obtained as follows: the years of seniority (months) of administrative workers UCV is mostly between 6 and 24 months. But there are workers with more years of seniority, as those found between 44 and 62 months, representing 30% of total respondents administrative workers. The oldest are between 101 and 120 months respectively, with a rate of 20%. The job performance of employees of the UCV-Tarapoto is good. Finally when determining the relationship between the variables under study had to reject the alternative hypothesis and accept the null; it is:  $H_0$ : There is no direct relationship between the length of the job to job performance of workers of the Universidad Cesar Vallejo, of the city of Tarapoto in 2013.

*Keywords: Seniority in the workplace, Job performance.*