



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE TRÁMITE  
DOCUMENTARIO DE LA SUCAMEC MAGDALENA DEL MAR – LIMA  
AÑO 2014**

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

**AUTOR**

**VIDAL GUTIERREZ VERONICA YANET**

**ASESOR:**

**MG. NEYRA CARBAJAL YRMA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ  
2015**

Página del Jurado



---

Mg. Juvenal Lozano Lozano  
PRESIDENTE



---

Eco. Cesar Cifuentes La Rosa  
SECRETARIO



---

Mg. Teresa Gonzales Moncada

VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios por otorgarme la dicha de poder conseguir este sueño, a mis Padres Mary y Martin por ser un ejemplo de lucha y esfuerzo en cada día de mi vida, a mi Esposo Jorge por el apoyo, comprensión y por brindarme las palabras necesarias de aliento para no rendirme, a mi hijo Ian por ser Mí motivo para seguir luchando, a mis hermanas Diana por siempre estar ahí conmigo en los momentos buenos y malos respaldándome, a Meche que desde el cielo me cuida, protege e ilumina mi camino. A todos ustedes muchas gracias.

## AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo quiero dedicarle una líneas de agradecimiento a la Universidad César Vallejo por haber instituido el Programa de Formación para adultos, el Sistema Universitario Basado en la Experiencia – SUBE el cual me ha brindado conocimientos y experiencias a las cuales no hubiera podido acceder si no hubieran implementado este beneficio para las personas adultas como es mi caso. Gracias

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Verónica Yanet Vidal Gutiérrez con DNI N° 40555031, 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 presentan 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, 15 de Julio del 2015

VERÓNICA YANET VIDAL GUTIÉRREZ

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA SUCAMEC MAGDALENA DEL MAR – LIMA AÑO 2014”, con la finalidad de Identificar la Gestión del Talento Humano en el área de Trámite Documentario de la Sucamec – Magdalena del Mar - Lima en el año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Verónica Yanet Vidal Gutiérrez

La Autora

## INDICE

CARATULA	
PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
INDICE	06
RESUMEN	15
ABSTRACT	16
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Problema	60
1.2 Objetivos	60
II. MARCO METODOLÓGICO	61
2.1 Variables	61
2.2 Operacionalización de variables	61
2.3 Metodología	62
2.4 Tipos de estudio	63
2.5 Diseño	64
2.6 Población, muestra y muestreo	64
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8 Métodos de análisis de datos	66
2.9 Aspectos éticos	66
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1. Operacionalización de la Variable	62
TABLA N° 2. Validez de Expertos	67
TABLA N° 3. El Reglamento Interno del Trabajo es propuesto solo por la directiva sin El aporte de los colaboradores	68
TABLA N° 4. Los Trabajadores reciben información sobre los procesos de reclutamiento que se llevarán a cabo.	69
TABLA N° 5. Recurrir a la selección de personal interna es una buena opción para la entidad	70
TABLA N° 6. La empresa proporciona a la totalidad de trabajadores las capacitaciones	71
TABLA N° 7. La entidad cuenta con programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del trabajador	72
TABLA N° 8. Contar con personal que tenga conocimientos actualizados contribuye al crecimiento de la entidad	73
TABLA N° 9. La experiencia es un factor que considera la institución para desarrollar una función o tarea	74
TABLA N° 10. La empresa se esmera en tener motivados a sus trabajadores con frecuencia	75
TABLA N° 11. De acuerdo a las habilidades, las autoridades encaminan el puesto hacia el interés vocacional	76
TABLA N° 12. La institución reconoce sus aptitudes en su centro de labores pues se evalúa y monitorea el trato diario y la conducta ética	77
TABLA N° 13. Los colaboradores cuentan con sus habilidades para desarrollar su labor dentro del área.	78
TABLA N° 14. Siente que en su área desarrolla todos sus potencialidades y que todos contribuyen en la mejora	79
TABLA N° 15. Se realizan campañas de chequeos médicos gratuitos oportunos pues es una necesidad por las funciones del área	80
TABLA N° 16. Resumen del Procesamiento de Datos	90
TABLA N° 17. Estadísticos de Fiabilidad	90
TABLA N° 18. Aspecto de la Validación	90
TABLA N° 19. La institución cumple con lo establecido por la Ley General del Trabajo sin omisión	91
TABLA N° 20. El trabajador conoce los beneficios de la Ley General del Trabajo pues la	



empresa lo difunde	92
TABLA N° 21. Las autoridades dan a conocer las bases de la Ley General del Trabajo oportunamente	93
TABLA N° 22. El colaborar contribuye con sus opiniones para establecer el Reglamento Interno del Trabajo	94
TABLA N° 23. El Reglamento Interno pasa por un proceso de contribución de opinión en el cual el trabajador y las autoridades intervienen	95
TABLA N° 24. La entidad comunica claramente y oportunamente las nuevas instructivas directrices	96
TABLA N° 25. Las instructivas directrices logran y mantienen un sólido plan de dirección	97
TABLA N° 26. Las instructivas directrices permiten el correcto funcionamiento de la entidad	98
TABLA N° 27. Se aplica el reglamento de seguridad e higiene industrial en su área de trabajo	99
TABLA N° 28. El colaborador respeta el reglamento de seguridad e higiene industrial para el beneficio de todos	100
TABLA N° 29. El entorno laboral en el que se desempeña es saludable pues existen normas de convivencia y se respeta la señalización para la seguridad laboral	101
TABLA N° 30. La Gerencia de Recursos Humanos redacta las políticas de personal de manera comprensible y es de conocimiento de todos los participantes	102
TABLA N° 31. Se realiza una investigación antes de formular las políticas de personal	103
TABLA N° 32. Las políticas de personal promueven una comunicación libre y cómoda	104
TABLA N° 33. Las autoridades buscan que el manual de procedimientos del personal contribuya con la división de tareas iguales	105
TABLA N° 34. En las reuniones sobre el cambio de algunos puntos del manual se incluye a representante de los trabajadores	106
TABLA N° 35. El manual de procedimiento del personal contribuye en el cambio del comportamiento de los trabajadores	107
TABLA N° 36. El conjunto de procedimientos utilizados para realizar el reclutamiento en la entidad es el más óptimo	108
TABLA N° 37. El proceso de reclutamiento está tercerizado para garantizar la calidad	109
TABLA N° 38. Se cuenta con una efectiva selección de personal en el área pues los encargados del proceso son competentes	110
TABLA N° 39. En el área la finalidad de la selección de personal es escoger según el perfil que se requiere para el cargo	111

TABLA N° 40. La entidad ofrece un nivel retributivo superior al de las instituciones del estado	112
TABLA N° 41. Se mantiene la equidad retributiva entre puestos o categorías similares	113
TABLA N° 42. La remuneración en el empresa satisface las necesidades y aspiraciones de los trabajadores	114
TABLA N° 43. Se realizan capacitaciones de acuerdo a las necesidades laborales	115
TABLA N° 44. Comunica la gerencia de Recursos Humanos el cronograma de capacitaciones	116
TABLA N° 45. El bienestar laboral de los trabajadores es considerado dentro de la institución	117
TABLA N° 46. Las personas que desean incorporarse a la entidad conocen acerca del bienestar laboral que ofrece la misma	118
TABLA N° 47. En el área se preocupan por las buenas relaciones industriales	119
TABLA N° 48. Para mantener una relación amistosa entre institución y trabajador la responsabilidad recae sobre el jefe inmediato.	120
TABLA N° 49. La institución se preocupa por la aplicación de un comité de Seguridad e higiene industrial	121
TABLA N° 50. Las charlas sobre seguridad e higiene son de carácter preventivo y se dan desde el proceso de inducción	122
TABLA N° 51. Se garantiza que en el trabajo existan las condiciones constantes y adecuadas para mantener cierto nivel de salud en los trabajadores	123
TABLA N° 52. Los conocimientos son puntos que considera la empresa para considerarlo en el puesto.	124
TABLA N° 53. Los conocimientos del colaborador contribuye para la toma de decisiones	125
TABLA N° 54. La experiencia se mide a partir de los años en que una persona ha dedicado a realizar una actividad específica y solo ellos tienen línea de carrera	126
TABLA N° 55. Su jefe de área realiza reuniones de motivación antes de iniciar la jornada laboral	127
TABLA N° 56. La motivación es una característica de los trabajadores dentro de la institución	128
TABLA N° 57. El interés vocacional se encuentra bien definido en su centro de labores	129
TABLA N° 58. La empresa considera su interés para ubicarlo en el puesto de trabajo	130
TABLA N° 59. Las aptitudes generales de la persona están constituidas por factores intelectuales y físico	131
TABLA N° 60. Los colaboradores del área han sido asignados más por la actitud que por conocer la naturaleza del área	132

TABLA N° 61. Las actitudes tienen relación con el comportamiento de las personas y es considerado por sus autoridades	133
TABLA N° 62. Las habilidades son adquiridas, aprendidas y desarrolladas dentro de su área	134
TABLA N° 63. En su área de trabajo cuentan con habilidad de trabajar en equipo	135
TABLA N° 64. Las potencialidades del trabajador influye directamente en su desempeño laboral	136
TABLA N° 65. La entidad se preocupa por descubrir acciones que dinamicen las potencialidades de los trabajadores	137
TABLA N° 66. La empresa reconoce y apoya a un trabajador cuando se encuentra mal de salud	138
TABLA N° 67. En la entidad realizan capacitación de primeros auxilios	139
TABLA N° 68. Aspecto Legal	140
TABLA N° 69. Aspecto Técnico	141
TABLA N° 70. Aspecto Humano	142
TABLA N° 71. Gestión del Talento Humano	143

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01. El Reglamento Interno del Trabajo es propuesto solo por la directiva sin el aporte de los colaboradores	68
GRÁFICO N° 02. Los Trabajadores reciben información sobre los procesos de reclutamiento que se llevarán a cabo.	69
GRÁFICO N° 03 Recurrir a la selección de personal interna es una buena opción para la entidad	70
GRÁFICO N° 04 La empresa proporciona a la totalidad de trabajadores las capacitaciones	71
GRÁFICO N° 05 La entidad cuenta con programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del trabajador	72
GRÁFICO N° 06 Contar con personal que tenga conocimientos actualizados contribuye al crecimiento de la entidad	73
GRÁFICO N° 07 La experiencia es un factor que considera la institución para desarrollar una función o tarea	74
GRÁFICO N° 08 La empresa se esmera en tener motivados a sus trabajadores con frecuencia	75
GRÁFICO N° 09 De acuerdo a las habilidades, las autoridades encaminan el puesto hacia el interés vocacional	76
GRÁFICO N° 10 La institución reconoce sus aptitudes en su centro de labores pues se evalúa y monitorea el trato diario y la conducta ética	77
GRÁFICO N° 11 Los colaboradores cuentan con sus habilidades para desarrollar su labor dentro del área.	78
GRÁFICO N° 12 Siente que en su área desarrolla todos sus potencialidades y que todos contribuyen en la mejora	79
GRÁFICO N° 13 Se realizan campañas de chequeos médicos gratuitos oportunos pues es una necesidad por las funciones del área	80
GRÁFICO N° 14 La institución cumple con lo establecido por la Ley General del Trabajo sin omisión	91
GRÁFICO N° 15. El trabajador conoce los beneficios de la Ley General del Trabajo pues la empresa lo difunde	92
GRÁFICO N° 16 Las autoridades dan a conocer las bases de la Ley General del Trabajo oportunamente	93

GRÁFICO N° 17 El colaborar contribuye con sus opiniones para establecer el Reglamento Interno del Trabajo	94
GRÁFICO N° 18 El Reglamento Interno pasa por un proceso de contribución de opinión en el cual el trabajador y las autoridades intervienen	95
GRÁFICO N° 19 La entidad comunica claramente y oportunamente las nuevas instructivas directrices	96
GRÁFICO N° 20 Las instructivas directrices logran y mantienen un sólido plan de dirección	97
GRÁFICO N° 21. Las instructivas directrices permiten el correcto funcionamiento de la entidad	98
GRÁFICO N° 22 Se aplica el reglamento de seguridad e higiene industrial en su área De trabajo	99
GRÁFICO N° 23 El colaborador respeta el reglamento de seguridad e higiene industrial para el beneficio de todos	100
GRÁFICO N° 24 El entorno laboral en el que se desempeña es saludable pues existen normas de convivencia y se respeta la señalización para la seguridad laboral	101
GRÁFICO N° 25 La Gerencia de Recursos Humanos redacta las políticas de personal de manera comprensible y es de conocimiento de todos los participantes	102
GRÁFICO N° 26 Se realiza una investigación antes de formular las políticas de personal	103
GRÁFICO N° 27 Las políticas de personal promueven una comunicación libre y cómoda	104
GRÁFICO N° 28 Las autoridades buscan que el manual de procedimientos del personal contribuya con la división de tareas iguales	105
GRÁFICO N° 29 En las reuniones sobre el cambio de algunos puntos del manual se incluye a representante de los trabajadores	106
GRÁFICO N° 30 El manual de procedimiento del personal contribuye en el cambio del comportamiento de los trabajadores	107
GRÁFICO N° 31. El conjunto de procedimientos utilizados para realizar el reclutamiento en la entidad es el más óptimo	108
GRÁFICO N° 32 El proceso de reclutamiento está tercerizado para garantizar la calidad	109
GRÁFICO N° 33 Se cuenta con una efectiva selección de personal en el área pues los encargados del proceso son competentes	110
GRÁFICO N° 34 En el área la finalidad de la selección de personal es escoger según el perfil que se requiere para el cargo	111
GRÁFICO N° 35 La entidad ofrece un nivel retributivo superior al de las instituciones	

del estado	112
GRÁFICO N° 36 Se mantiene la equidad retributiva entre puestos o categorías similares	113
GRÁFICO N° 37 La remuneración en el empresa satisface las necesidades y aspiraciones de los trabajadores	114
GRÁFICO N° 38 Se realizan capacitaciones de acuerdo a las necesidades laborales	115
GRÁFICO N° 39 Comunica la gerencia de Recursos Humanos el cronograma de Capacitaciones	116
GRÁFICO N° 40 El bienestar laboral de los trabajadores es considerado dentro de la institución	117
GRÁFICO N° 41 Las personas que desean incorporarse a la entidad conocen acerca del bienestar laboral que ofrece la misma	118
GRÁFICO N° 42 En el área se preocupan por las buenas relaciones industriales	119
GRÁFICO N° 43 Para mantener una relación amistosa entre institución y trabajador la responsabilidad recae sobre el jefe inmediato.	120
GRÁFICO N° 44 La institución se preocupa por la aplicación de un comité de Seguridad e higiene industrial	121
GRÁFICO N° 45 Las charlas sobre seguridad e higiene son de carácter preventivo y se dan desde el proceso de inducción	122
GRÁFICO N° 46 Se garantiza que en el trabajo existan las condiciones constantes y adecuadas para mantener cierto nivel de salud en los trabajadores	123
GRÁFICO N° 47 Los conocimientos son puntos que considera la empresa para considerarlo en el puesto.	124
GRÁFICO N° 48 Los conocimientos del colaborador contribuye para la toma de decisiones	125
GRÁFICO N° 49 La experiencia se mide a partir de los años en que una persona ha dedicado a realizar una actividad específica y solo ellos tienen línea de carrera	126
GRÁFICO N° 50 Su jefe de área realiza reuniones de motivación antes de iniciar la jornada laboral	127
GRÁFICO N° 51. La motivación es una característica de los trabajadores dentro de la institución	128
GRÁFICO N° 52 El interés vocacional se encuentra bien definido en su centro de labores	129
GRÁFICO N° 53 La empresa considera su interés para ubicarlo en el puesto de trabajo	130
GRÁFICO N° 54 Las aptitudes generales de la persona están constituidas por factores intelectuales y físico	131

GRÁFICO N° 55 Los colaboradores del área han sido asignados más por la actitud que por conocer la naturaleza del área	132
GRÁFICO N° 56 Las actitudes tienen relación con el comportamiento de las personas y es considerado por sus autoridades	133
GRÁFICO N° 57 Las habilidades son adquiridas, aprendidas y desarrolladas dentro de su área	134
GRÁFICO N° 58 En su área de trabajo cuentan con habilidad de trabajar en equipo	135
GRÁFICO N° 59 Las potencialidades del trabajador influye directamente en su desempeño laboral	136
GRÁFICO N° 60 La entidad se preocupa por descubrir acciones que dinamicen las potencialidades de los trabajadores	137
GRÁFICO N° 61 La empresa reconoce y apoya a un trabajador cuando se encuentra mal De salud	138
GRÁFICO N° 62 En la entidad realizan capacitación de primeros auxilios	139
GRÁFICO N° 63. Aspecto Legal	140
GRÁFICO N° 64. Aspecto Técnico	141
GRÁFICO N° 65. Aspecto Humano	142
GRÁFICO N° 66. Gestión del Talento Humano	143

## RESUMEN

La Gestión del Talento Humano en el área de trámite documentario de la Sucamec Magdalena del Mar – Lima en el año 2014 tuvo como finalidad identificar la gestión del talento humano en el área de trámite documentario, de acuerdo al autor Mario Ibáñez Machicao expresa que la gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, las salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización en beneficios de la propia organización y del país en general teniendo como componentes a tres aspectos: los cuales son el aspecto legal, el aspecto técnico y el aspecto humano. Se persiguió identificar la situación que presentaba el área respaldado en la teoría de que las empresas y las personas se necesitan mutuamente para lograr sus metas y objetivos, la presente investigación es de tipo descriptiva pura y aplicada, el estudio es no experimental y transversal se consideró como población a 25 trabajadores y la muestra es censal ya que son la totalidad de personal con la que cuenta el área en mención para recoger y procesar los datos se utilizó la técnica de cuestionario tipo Likert lo cual se trabaja con respuestas cerradas. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS versión 21, obteniendo como resultado ante la aplicación de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach que el instrumento tiene una consistencia del 0.936 siendo así esta una confiabilidad aceptable.

Palabras Claves: Gestión / Talento / Personas



## ABSTRACT

The Human Resource Management in the area of documentary proceeding Sucamec Magdalena del Mar - Lima in 2014 aimed to identify the management of human resources in the area of documentary proceeding, according to the author Mario Ibáñez Machicao states that management human talent (personal) is the administrative process applied to the enhancement and preservation of human endeavor; experiences, health, knowledge, skills and qualities that all humans as a member of the organization benefits the organization and the country in general as components having three aspects: which are the legal aspect, the technical side and the human aspect. He chased identify the situation prevailing in the supported the theory that companies and people need each other to achieve their goals and objectives, this research is pure and applied descriptive, area study is experimental and cross it was considered 25 workers as population and sample census because staff are all that counts the area in question to collect and process data technique Likert questionnaire which works with closed questions was used. For data processing program SPSS version 21 was used, resulting to the application of reliability by Cronbach that the instrument has a consistency of 0.936 and this being acceptable reliability

Keywords: Management / Talent / People