



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY S.A., EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA DE MARZO A NOVIEMBRE, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Luis Alberto Alva Sarmiento

Bach. Denisse Pilar Cárdenas Manrique

Asesor:

Lic. Admin. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-------------|
| APROBACIÓN DE LA TESIS..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. Realidad problemática: | 14 |
| 1.2. Formulación del problema: | 15 |
| 1.3. Justificación: | 15 |
| 1.4. Limitaciones: | 16 |
| 1.5. Objetivos: | 17 |
| 1.5.1. Objetivo general: | 17 |
| 1.5.2. Objetivos específicos: | 17 |
| CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO..... | 18 |
| 2.1. Antecedentes:..... | 18 |
| 2.2. Bases teóricas:..... | 23 |
| 2.2.1. Teorías de la gestión del talento humano: | 23 |
| 2.2.2. Teorías del desempeño laboral:..... | 46 |
| CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA..... | 56 |
| 3.1. Hipótesis: | 56 |
| 3.1.1 Hipótesis general: | 56 |
| 3.1.2 Hipótesis específicas: | 56 |
| 3.2. Operacionalización de variables: | 57 |
| 3.3. Diseño de investigación: | 61 |
| 3.3.1. Unidad de estudio: | 61 |
| 3.3.2. Población:..... | 61 |
| 3.3.3. Muestra (muestreo o selección): | 62 |
| 3.3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:..... | 63 |
| 3.3.5. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos:..... | 64 |
| CAPÍTULO 4: RESULTADOS:..... | 64 |
| 4.1. Resultados de la variable gestión del talento humano:..... | 64 |

| | |
|--|------------|
| 4.2. Resultados de la variable desempeño laboral: | 78 |
| DISCUSIÓN | 99 |
| CONCLUSIONES | 101 |
| RECOMENDACIONES: | 103 |
| REFERENCIAS | 105 |
| ANEXOS | 107 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla n.º 1: Lista de criterios para la evaluación de desempeño | 48 |
| Tabla n.º 2: Administración de la productividad | 55 |
| Tabla n.º 3: Variable gestión del talento humano | 57 |
| Tabla n.º 4: Variable desempeño laboral | 59 |
| Tabla n.º 5: Distribución de los colaboradores de Tiendas por Departamentos Ripley S.A..... | 62 |
| Tabla n.º 6: Porcentaje de acuerdo al cargo laboral | 62 |
| Tabla n.º 7: Instrumentos de medición..... | 63 |
| Tabla n.º 8: Resultado dimensión de integrar a las personas de la variable independiente gestión del talento humano..... | 65 |
| Tabla n.º 9: Resultado dimensión de organizar a las personas de la variable independiente gestión del talento humano..... | 66 |
| Tabla n.º10: Resultado dimensión de recompensar a las personas de la variable independiente gestión del talento humano. | 68 |
| Tabla n.º 11: Resultado dimensión de capacitar a las personas de la variable independiente gestión del talento humano..... | 72 |
| Tabla n.º 12: Resultado dimensión de retener a las personas de la variable independiente gestión del talento humano..... | 74 |
| Tabla n.º13: Resultado dimensión de supervisar a las personas de la variable independiente gestión del talento humano..... | 76 |
| Tabla n.º 14: Resultado dimensión de logro de metas de la variable dependiente desempeño laboral | 78 |
| Tabla n.º 15: Resultado dimensión de motivación de la variable dependiente desempeño laboral | 79 |
| Tabla n.º 16: Resultado dimensión de control de desempeño de la variable dependiente desempeño laboral..... | 81 |
| Tabla n.º 17: Resultado dimensión de mejora del desempeño de la variable dependiente desempeño laboral..... | 83 |
| Tabla n.º 18: Resultado dimensión de reconocimiento del desempeño de la variable dependiente desempeño laboral..... | 85 |
| Tabla n.º 19: Resultado dimensión de productividad de la variable dependiente desempeño laboral | 87 |

| | |
|--|----|
| Tabla n.º 20: Puntaciones obtenidas de la variable gestión del talento humano. | 89 |
| Tabla n.º 21: Puntaciones obtenidas de la Variable desempeño laboral. | 89 |
| Tabla n.º 22: Puntaciones obtenidas del cruce de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral. | 90 |
| Tabla n.º 23: Análisis de la normalidad de puntuaciones de las variables gestión del talento humano y de desempeño laboral. | 92 |
| Tabla n.º 24: Correlación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral. | 93 |
| Tabla n.º 25: Correlación entre la dimensión integración de personas y el desempeño laboral. | 94 |
| Tabla n.º 26: Correlación entre la dimensión organización de las personas y el desempeño laboral. | 94 |
| Tabla n.º 27: Correlación entre la dimensión recompensar a las personas y el desempeño laboral. | 95 |
| Tabla n.º 28: Correlación entre la dimensión desarrollar a las personas y el desempeño laboral. .. | 96 |
| Tabla n.º 29: Correlación entre la dimensión retención de las personas y el desempeño laboral. .. | 97 |
| Tabla n.º 30: Correlación entre la dimensión auditar a las personas y el desempeño laboral. | 98 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura n.º 1: Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow..... | 26 |
| Figura n.º 2: Los principales procesos de la gestión del talento humano..... | 29 |
| Figura n.º 3: Fórmulas para hallar la productividad | 55 |
| Figura n.º 4: Al ingresar a Tiendas por Departamentos Ripley S.A., ¿Pasó Usted por un proceso de selección?..... | 66 |
| Figura n.º 5: ¿Conoce Usted acerca de las políticas y reglamento de Tiendas por Departamentos Ripley S.A.?..... | 67 |
| Figura n.º 6: ¿Conoce Usted acerca de cuáles son las funciones del cargo que ocupa? .. | 68 |
| Figura n.º 7: ¿Considera Usted que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de Tiendas por Departamentos Ripley S.A.?..... | 70 |
| Figura n.º 8: ¿Considera Usted que Tiendas por Departamentos Ripley S.A. brinda incentivos cuando se logra una mejora en las funciones realizadas? | 71 |
| Figura n.º 9: ¿Considera Usted que Tiendas por Departamentos Ripley S.A. ofrece oportunidades de ascenso a sus colaboradores?..... | 71 |
| Figura n.º 10: ¿Tiendas por Departamentos Ripley S.A. le ofrece capacitaciones con el objetivo de mejorar su desarrollo profesional y personal? | 73 |
| Figura n.º 11: ¿Considera que Tiendas por Departamentos Ripley S.A. cuenta con los implementos de seguridad necesarios para resguardar su bienestar?..... | 75 |
| Figura n.º 12: ¿Cree que la higiene y salubridad de su lugar de trabajo es el adecuado para desempeñar sus labores? | 75 |
| Figura n.º 13: ¿Considera que Tiendas por Departamentos Ripley S.A. cuenta con un programa para evaluar su desempeño laboral? | 77 |
| Figura n.º 14: ¿Cree Usted que prioriza sus actividades laborales de forma adecuada para cumplir con las metas que le han sido asignadas? | 79 |
| Figura n.º 15: ¿Considera usted que en Tiendas por Departamentos Ripley SA se realiza seminarios de motivación para la mejora de su desempeño laboral? | 80 |
| Figura n.º 16: ¿Cree usted que Tiendas por Departamentos Ripley S.A. se preocupan por sus necesidades individuales? | 82 |
| Figura n.º 17: ¿Considera que en Tiendas por Departamentos Ripley S.A. incentivan la búsqueda de soluciones para evitar conflictos de cualquier índole?..... | 82 |

| | |
|---|----|
| Figura n.º 18: ¿Considera que en Tiendas por Departamentos Ripley SA el número de actividades asignadas es adecuado a sus posibilidades? | 83 |
| Figura n.º 19: ¿Considera que en Tiendas por Departamentos Ripley S.A. se ofrece un feedback positivo con el fin de identificar aspectos en los que debe mejorar? | 84 |
| Figura n.º 20: ¿Considera Usted que en Tiendas por Departamentos Ripley SA se ofrecen evaluaciones de desempeño laboral periódicamente? | 86 |
| Figura n.º 21: ¿Cree usted que se esfuerza por superar los objetivos deseados por Tiendas por Departamentos Ripley S.A.? | 88 |
| Figura n.º 22: ¿Cuenta con los insumos necesarios para poder desempeñar sus labores adecuadamente? | 88 |
| Figura n.º 23: Diagrama de dispersión para la gestión del talento humano y el desempeño laboral. | 91 |

RESUMEN

La presente investigación plantea el tema de la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Tiendas por Departamentos Ripley S.A, en la ciudad de Cajamarca, de marzo a noviembre, 2016. Se consideraron ambas variables debido a que en la actualidad se han convertido en una de las principales fuentes de desarrollo e innovación de las organizaciones modernas, siendo el propósito de la presente investigación determinar la existencia de la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha organización, para lo cual se utilizó como instrumento de evaluación a la encuesta, lo que permitió recabar información verídica, encuestando a 40 colaboradores, de los cuales el 41% se mostró muy de acuerdo con la gestión del talento humano y desempeño laboral en su organización y el 50% de acuerdo. A partir de los datos procesados se determinó la influencia significativa de la gestión del talento humano, donde la correlación de Pearson ($r=0,6$) representa una relación alta y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo que permitió confirmar la hipótesis planteada de que la gestión de talento humano influye significativamente en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de Tiendas por Departamentos Ripley S.A, de la ciudad de Cajamarca desde Marzo a Noviembre, 2016.

Palabras clave: Gestión del talento humano y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation raises the issue of human talent management's influence on work performance of employees of Tiendas por Departamentos Ripley SA, in Cajamarca city, from March to November, 2016. Both variables were considered because nowadays have become one of the main sources of development and innovation of the modern organizations, being the purpose of the present investigation to determine the existence of human talent management's influence in work performance of the collaborators of this organization, for which was used as an evaluation tool, the survey, which allowed the collection of truthful information, surveying 40 employees, of which 41% agreed strongly with the management of human talent and work performance in their organization and the 50% agreed. From the data processed, the significant influence of human talent management was determined, where the Pearson correlation ($r = 0.6$) represents a high and significant relationship at the 0.01 (bilateral) level, which allowed confirmation the planted hypothesis that human talent management significantly influences on the improvement of the work performance of the employees of Tiendas por Departamentos Ripley SA, in Cajamarca city, from March to November, 2016.

Key words: Human talent management and work performance.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aguirre Ramirez, I. S. (02 de Setiembre de 2013). *Gestiopolis, Teoría de relaciones humanas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Arana Barrueto, K. L., & Vásquez Solano, A. L. (24 de Mayo de 2016). *Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1413>
- Arias Guerra, J. O. (Mayo de 2014). *Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7727>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill Interamericana Editores SA de CV.
- Cristancho, F. (09 de 08 de 2016). *Acsendo.blog*. Obtenido de <http://blog.acsendo.com/4-acciones-para-atraer-y-retener-al-mejor-talento-humano/#>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Garcés Fiallos, R. (01 de Julio de 2011). *Repositorio Digital - Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1083>
- García-Allen, J. (2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. México: McGraw Hill Interamericana editores S.A. .
- Hernández Fernández, J. G. (2016). *Relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina SA, Cajamarca, 2016*. Cajamarca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: The McGraw Hill - Companies.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2014). *Administración contemporánea* (Octava edición ed.). México: McGraw- Hill Interamericana.
- Llugsha Muquinche, L. (2011). *Repositorio Digital - Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1056>
- López Mejía, M. A. (Julio de 2016). *Repositorio Institucional Uniandes*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3984>
- Luecke, R. (2007). *Gestión del Desempeño evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Mantilla Ramirez, M. (Abril de 2012). *Repositorio Digital - Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1901>
- Morales, V. P. (23 de Octubre de 2011). *Universidad Pontificia Comillas*. Obtenido de Disponible en <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- Pardo, D. (7 de Diciembre de 2015). *Los cinco retos en la gestión del talento humano para 2016*. Obtenido de <http://blog.talentclue.com/los-5-retos-en-la-gestion-del-talento-para-2016>
- Parra, B. I. (Octubre de 2012). *Repositorio Digital - Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2449>
- Peña, C. (11 de Abril de 2010). *Gerencia Carlos - Zoomblog*. Obtenido de <http://gerenciacarlos.zoomblog.com/archivo/2010/04/11/principales-teorias-administrativas-y-.html>
- Ramos, J. L. (23 de Junio de 2016). *Recursos humanos magazine, grupo de comunicación*. Obtenido de Qué debemos tener en cuenta en un proceso de selección: <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=1300>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Sánchez Henríquez, J. A. (2011). *Control de gestión del desempeño de los recursos humanos*. Chile: Thomson Reuters.
- Segovia Moreira, R. V. (2015). *Repositorio Digital Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/864>

- Soto, B. (05 de Agosto de 2015). *Gestion ORG*. Obtenido de <http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-z-en-administracion-de-empresas/>
- Taipicaña, C. X. (1 de Julio de 2016). *Repositorio Digital - Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23512>
- Werther , W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos, gestión del capital humano*. (SEXTA EDICIÓN ed.). MEXICO: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.