



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA
EMPRESA CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

VILMA JESSICA RIMACHE LOPEZ
ORCID: 0000-0002-3207-9249

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUÍZ
ORCID: 0000-0002-4373-9062

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, a mi familia por ser mi inspiración y fuente de apoyo constante y a mi madre por brindarme su confianza y darme su apoyo incondicional y ser mi guía en este camino largo de la vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por ser mi inspiración, por su apoyo incondicional y por darme su aliento para culminar mis estudios

A mi hermana Lupita por ser mi compañera y amiga y ser mi cimiento para la construcción de mi vida profesional

A mi profesor por el tiempo, dedicación y paciencia y ser mi guía en la elaboración de este documento

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | x |
| | |
| CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1 Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2 Problema general y específicos..... | 15 |
| 1.3 Justificación e importancia de la investigación | 15 |
| 1.4 Limitaciones de la investigación..... | 17 |
| | |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Antecedentes de estudios..... | 20 |
| 2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado..... | 23 |
| 2.3 Definición conceptual de la terminología empleada..... | 49 |
| | |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 52 |
| 3.2 Población y muestra..... | 53 |
| 3.3 Hipótesis..... | 54 |
| 3.4 Variables – Operacionalización..... | 55 |
| 3.5 Métodos y técnicas de investigación..... | 57 |
| 3.6 Descripción de los instrumentos utilizados..... | 57 |
| 3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos..... | 60 |
| | |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | |
| 4.1 Validación del instrumento | 62 |
| 4.2 Resultados descriptivos de las variables | 64 |
| 4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones..... | 66 |
| 4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas..... | 72 |
| 4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio..... | 73 |
| 4.6 Procedimientos correlacionales..... | 74 |

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 5.1 | Discusiones..... | 80 |
| 5.2 | Conclusiones..... | 81 |
| 5.3 | Recomendaciones..... | 83 |

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable gestión del talento humano..... | 56 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable rotación del personal..... | 57 |
| Tabla 3 | Resultados de la validación del cuestionario gestión del talento humano..... | 62 |
| Tabla 4 | Resultados de la validación del cuestionario rotación del personal.... | 62 |
| Tabla 5 | Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano. | 63 |
| Tabla 6 | Fiabilidad del instrumento de la variable rotación del personal..... | 63 |
| Tabla 7 | Análisis de la variable gestión del talento humano..... | 64 |
| Tabla 8 | Análisis de la variable rotación del personal..... | 65 |
| Tabla 9 | Análisis de la dimensión conocimiento..... | 66 |
| Tabla 10 | Análisis de la dimensión habilidad..... | 67 |
| Tabla 11 | Análisis de la dimensión relación..... | 68 |
| Tabla 12 | Análisis de la dimensión oportunidad de crecimiento..... | 69 |
| Tabla 13 | Análisis de la dimensión condición de trabajo..... | 70 |
| Tabla 14 | Análisis descriptivo de la dimensión motivación..... | 71 |
| Tabla 15 | Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal..... | 72 |
| Tabla 16 | Prueba de la normalidad de las variables..... | 73 |
| Tabla 17 | Correlación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal..... | 74 |
| Tabla 18 | Correlación entre conocimiento y la rotación del personal..... | 76 |
| Tabla 19 | Correlación entre la habilidad y la rotación del personal..... | 77 |
| Tabla 20 | Correlación entre la relación y la rotación del personal..... | 78 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Seis funciones esenciales de la empresa según Fayol..... | 27 |
| Figura 2 | Funciones del administrador..... | 27 |
| Figura 3 | Fórmula para determinar el número de empleados que se separa de la empresa..... | 35 |
| Figura 4 | Proceso de cambios estructurales..... | 36 |
| Figura 5 | Los estratos del desarrollo..... | 37 |
| Figura 6 | Jerarquía de las necesidades de Maslow..... | 43 |
| Figura 7 | Los tres componentes de la remuneración..... | 48 |
| Figura 8 | Diseño de investigación..... | 53 |
| Figura 9 | Análisis de la variable gestión del talento humano..... | 64 |
| Figura10 | Análisis descriptivo de la variable rotación del personal..... | 65 |
| Figura11 | Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento..... | 66 |
| Figura12 | Análisis descriptivo de la dimensión habilidad..... | 67 |
| Figura13 | Análisis descriptivo de la dimensión relación..... | 68 |
| Figura14 | Análisis descriptivo de la dimensión: oportunidad de crecimiento..... | 69 |
| Figura15 | Análisis descriptivo de la dimensión: condición de trabajo..... | 70 |
| Figura16 | Análisis descriptivo de la dimensión: motivación..... | 71 |
| Figura17 | Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal..... | 72 |
| Figura18 | Gráfica de dispersión de correlación entre variables..... | 75 |

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017

VILMA JESSICA RIMACHE LOPEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El principal problema de esta investigación es la frecuente rotación del personal que viene afectado a la empresa, este problema se ve reflejado en la baja producción de los trabajadores, esta investigación busca identificar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la rotación del personal.

La muestra corresponde a 40 colaboradores que se encuentran en diferentes áreas de la empresa. El instrumento que se utilizó para medir las variables es una encuesta que cuenta con 36 ítems. Mediante esta encuesta se obtendrá la información necesaria, los datos obtenidos servirán para dar soluciones y de un modo disminuir la alta rotación del personal en la empresa.

Los instrumentos fueron validados por especialistas y los resultados de confiabilidad que arrojó el instrumento fueron de - 0,793 para el instrumento de gestión del talento humano y - 0,891 para el instrumento de rotación del personal. Los resultados de esta investigación arrojaron una correlación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación R de Pearson = - 0,702 con un p valor de 0,000 menor a 0,05 se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel - 2017.

Palabras clave: rotación, talento humano, clima organizacional, conocimiento.

THE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND THE ROTATION OF PERSONNEL IN THE COMPANY CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017

VILMA JESSICA RIMACHE LOPEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main problem of this investigation is the frequent rotation of the personnel that is affected to the company, this problem is reflected in the low production of the workers, so this research seeks to identify the relationship between the management of human talent and the Staff turnover.

The sample corresponds to 40 employees who are in different areas of the company. The instrument that was used to measure the variables is a survey that has 36 items. Through this survey the necessary information will be obtained to measure the main problem that affects the organization, these data obtained will serve to provide solutions and in a way decrease the high turnover of personnel in the company.

The instruments were validated by specialists and the reliability results of the instrument were -0.793 for the human talent management instrument and -0.891 for the staff rotation instrument. The results of this research yielded a significant correlation between both study variables, with a Pearson R correlation coefficient = -0.702 with a p value of 0.000 less than 0.05 it is concluded that there is a considerable positive correlation between the management variables of the Human talent and staff turnover at Coney Park, San Miguel - 2017.

Keywords: rotation, human talent, organizational climate, knowledge.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la globalización ha hecho que cada vez las empresas sean más competitivas en el ámbito de los negocios, en ese contexto, hablar de las grandes empresas siempre está ligado a la competitividad e innovación y calidad que estas emplean para operar.

Por ello la presente investigación está basada en la Rotación del Personal y el proceso en el cual se maneja la Gestión del Talento Humano dentro de la empresa Coney Park, ubicada en el distrito de San Miguel.

Es importante saber que cuando se habla de rotación se refiere al retiro permanente de los trabajadores dentro de la organización, estos pueden ser voluntarios o involuntarios, por ello es necesario saber que existen varios factores que pueden hacer que un colaborador decida ya no pertenecer más a una organización, estos pueden verse reflejados en el clima laboral, falta de seguridad que le brindan en su puesto de trabajo para realizar sus labores, las remuneraciones y las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa, estas condiciones pueden generar que los trabajadores no se sientan identificados y seguros en su organización; y generara en ellos la ausencia en el trabajo y en algunos casos renuncias.

Otro aspecto importante en la organización es el talento humano, que anteriormente se les conocía como recursos humanos. Hablar del talento humano en una organización es hablar de un recurso fundamental e importante que siempre está ligado a la productividad de la organización.

Actualmente administrar el talento humano se convierte cada vez más en algo indispensable para todas las organizaciones, ya que los talentos humanos son los que generan el éxito en la empresa, por eso la mayoría de organizaciones están en un proceso continuo, que busca mejoras que ayuden a solucionar o disminuir la rotación de personal que está últimamente afectando a muchas organizaciones.

Es necesario que las organizaciones cuenten con estrategias que mejoren la gestión del talento humano, unas de estas estrategias pueden ser contar con

profesionales altamente capacitados que brinden todo el soporte que requieran los colaboradores nuevos, así también es indispensable que los colaboradores se sientan satisfechos en su área de trabajo, ya que esto ayudara a reducir la rotación en la organización.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática y sustenta la importancia de la investigación, se citan los objetivos generales y los objetivos específicos y también las limitaciones que se presentaron en el transcurso de la investigación.

En el capítulo II, se señalan los antecedentes de estudio, la temática utilizada correspondiente al tema investigado y las bases teóricas y científicas empleadas, también se menciona la definición de la terminología utilizada para la investigación.

En el capítulo III, se menciona y describe el tipo y diseño de investigación, las características de la población y muestra utilizados para la investigación, así como también las hipótesis, las pruebas de consistencia y se indica las variables y su Operacionalización, se explica el método y las técnicas de la investigación y la descripción de los instrumentos utilizados y luego se procede al análisis estadístico y la interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se observa la validación del instrumento y el análisis de fiabilidad, los resultados descriptivos arrojados de las variables, el resultado descriptivo de las variables relacionadas y la prueba de normalidad para la variable de estudio y los procedimientos correlacionados de la investigación.

En el capítulo V, se muestran las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron de la investigación, con la detección de estos problemas nos permitirán dar solución y generar estrategias para disminuir el principal problema que vienen afectando la organización.

Al finalizar el trabajo de investigación se mencionan las referencias bibliográficas utilizadas y la recolección de los datos, los anexos

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Realidad problemática

Actualmente las organizaciones a nivel mundial vienen teniendo un sin fin de problemas en cuanto a la rotación y el manejo de sus recursos humanos dentro de las organizaciones y el Perú no es ajeno a ello hoy en día nuestro país se encuentra entre uno de los países con el mayor alto índice de rotación de personal a nivel de latino américa.

Y es que el índice promedio de rotación laboral en el Perú llega a 20,7%, mientras que en Latinoamérica es de 10,9%. Y si de rotación voluntaria se trata, esta alta proporción se mantiene: en Latinoamérica es de 5,4%, mientras que en el Perú llega a 9,8%, de acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers.

Las razones de este alto índice de rotación de personal se deben a una tendencia que se ve vinculada principalmente a que las personas desean adquirir principalmente mayores experiencias en distintos tipos de organizaciones.

Los altos índices que arroja este estudio de indicadores demuestran que la gran mayoría de organizaciones no están utilizando o emplean bien sus recursos humanos, generando así los altos índices de rotación del personal en las organizaciones.

Estos casos generan elevados costos para las empresas, ya que cuando un colaborador renuncia eleva los gastos de operación en la organización, ya que en la empresa se tiene que volver a solicitar un nuevo colaborador para que cubra el puesto y mediante las nuevas capacitaciones generan una nueva inversión en la organización.

En la empresa Coney Park ubicada en el distrito de San Miguel no es ajena a este problema de rotación de personal que viene afecta a las demás organizaciones.

Actualmente la mayoría de colaboradores pasan el mayor tiempo en su centro de trabajo ya sea haciendo horas extras o terminando sus funciones designadas, estas funciones se elevan más en tiempos de campaña que tiene mayor demanda la

empresa como son; los eventos corporativos por campañas de navidad y fiestas de cumpleaños para clientes frecuentes o vip.

Estas razones generan que algunos de los colaboradores terminan el día muy cansados, por ello es muy importante que el gerente o líder de la organización tenga en cuenta algunos factores que puedan influir en el bajo rendimiento de sus colaboradores, ya que si no se detecta a tiempo estos factores pueden generar o hacer que el colaborador realice sus funciones sin esmero o los haga solo por cumplir este factor generara en ellos la falta de motivación que los pueden llevar por ultimo a tomar la decisión de abandonar su trabajo o renunciar.

Como menciona el autor Idalberto Chiavenato en su libro “La Gestión del Talento Humano”, el colaborador es una pieza fundamental y muy importante dentro de la organización ya que sin la ayuda de este la organización no podría cumplir con sus objetivos.

Por eso es importante que dentro de toda organización se empleen estrategias que ayuden a los recursos humanos a potencializar sus habilidades para que estos, no solo se sientan como objetos para cumplir las metas si no que se les demuestre que son importantes y muy valiosos para la empresa.

Otro aspecto fundamental también dentro de toda empresa es la motivación y los beneficios y es que la ausencia de beneficios ofrecidos por la empresa, salarios bajos del promedio, falta de adaptación a la cultura organizacional, estrés laboral que demanda por fechas importantes en la tienda de San Miguel o la seguridad y estabilidad laboral también generan la rotación del personal.

Por eso es importante que la empresa emplee estrategias que ayuden a mejorar la gestión del talento humano dentro de la organización y así mismo ayuden a disminuir la rotación del personal. Estas estrategias tienen que incluir: programas de capacitaciones y líneas de carrera, incentivos y premiaciones a los mejor trabajadores de las diferentes áreas, también pueden emplear una mejor infraestructura en su centro de trabajo, la disminución en cuanto horas extras o el mejor manejo del uso

del tiempo también son importantes, otro aspecto fundamental es que la empresa empiece a emplear un esquema de contratación que brinde seguridad a el trabajador ya que la mayoría de contratos de trabajo que la empresa brinda son contratos con tiempos muy cortos por lo cual genera una incomodidad por parte del trabajador al no saber si le renovarían contrato al término de los tres meses que dura el contrato inicial, esto genera la inseguridad por parte de los colaboradores y hace que algunos renuncien y busquen otra empresa que les brinde mayor estabilidad y seguridad laboral.

1.2 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017?

Problema específico

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las oportunidades de crecimiento en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo en la empresa Coney Park, San Miguel - 2017?

¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la motivación en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación busca determinar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park. Con esta investigación se pretende encontrar las principales causas de la rotación del personal y el por qué los trabajadores de la empresa, solo duran poco tiempo dentro de la empresa esta trabajo de investigación nos permitirá saber si se está haciendo una buena gestión del talento humano en las diferentes áreas que se encuentran dentro

de la empresa es por ello que se plasmó ciertas interrogantes relacionadas al porque los recursos humanos son tan importantes y necesarios en la organización, así como porque las organizaciones no utilizan estrategias que aseguren un mejor clima laboral, y puedan así retener a sus trabajadores dentro de la organización ya que empleando estas reducirían el alto índice de rotación de sus colaboradores en la empresa.

Asimismo, esta investigación pretende encontrar nuevos métodos o técnicas que ayuden a solucionar el mejor manejo de los recursos humanos y darle un mayor énfasis en cuanto a la gestión del talento humano dentro de todas las áreas de la empresa

Justificación teórica

La presente investigación propone un conjunto de teorías que permitan descubrir la relación que existe cuantitativamente entre las variables de estudio. Por ello se basa la información requerida en el libro *Teoría general de la administración* de Chiavenato (2011). La teoría de las relaciones humanas, para la variable de gestión del talento humano, y para la variable de rotación del personal la teoría de contingencia.

Las bases teóricas que se plantean en esta investigación son fundamentales ya que ayudan a ver como se plantean estrategias mediante el estudio de estas teorías que son importantes para la organización y sus recursos humanos.

Justificación practica

Los resultados de la investigación permitieron crear nuevas alternativas de solución que son importantes para la problemática que presenta la empresa Coney Park, logrando así desarrollar soluciones para reducir la rotación del personal, fomentando en los trabajadores un ambiente de trabajo más agradable.

Justificación metodológica

La investigación brinda un soporte para la comunidad académica mediante el uso de los dos instrumentos de recolección de datos, uno para, medir la gestión del talento humano que está enfocada en las personas y la otra para medir la rotación del personal mediante una encuesta sobre el clima laboral que se presenta en la organización.

Objetivos de la investigación

El presente trabajo de investigación busca determinar el principal enfoque de la gestión del talento humano y la relación que existe con la rotación del personal dentro de la empresa. Mediante la formulación de propuestas técnicas y estrategias que ayudaran a mejorar la gestión del talento humano y disminuir la rotación del personal en la empresa.

Objetivo general.

Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017

Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y las oportunidades de crecimiento en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017.

Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017.

Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017

1.4. Limitaciones de la investigación.

Se presentaron algunas limitaciones en el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

Limitación bibliográfica

La bibliográfica de una de las variables de este trabajo de investigación es escasa, ya que no hay autores que hablen específicamente de la rotación del personal como una variable, ellos solo mencionan la definición de la variable, pero no se centran en ella.

Limitación temporal

La falta de tiempo ya que los trabajadores por ser del área de atención al cliente y producción tienen sus horarios limitados y distribuidos en dos tiempos tanto par time y full time, por eso para poder acceder hacer las encuestas se dividió en dos grupos ya que no todo el personal estaba presente en el mismo horario

Limitaciones de la investigación

Se presentaron algunas limitaciones en el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

Limitación bibliográfica

La bibliográfica de una de las variables de este trabajo de investigación es escasa, ya que no hay autores que hablen específicamente de la rotación del personal como una variable, en algunos libros los autores solo mencionan la definición de la variable, pero no se centran en ella.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

A nivel internacional

Bejarano (2013) en su tesis *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*, para optar el Título de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad en la Universidad de Medellín, nos menciona que ahora la competencia en el mundo se da a nivel de talentos.

El talento humano son los que generan ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores.

La gestión del talento humano, entonces, se convierte en un aspecto decisivo, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen como se ha explicado, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área, Gestión Humana se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo esta capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, para así conseguir el crecimiento de la organización y la búsqueda de la retención de los mejores talentos, y con ello mantener un clima de satisfacción como factor diferenciador de otras empresas.

Por lo ello el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones.

Ponce (2001) en su tesis titulada “La administración del talento humano como factor clave de éxito en la gestión empresarial” para optar el título en la Maestría en Seguridad y Desarrollo, en el instituto de altos estudios nacionales, Quito. Nos

abordar el tema de la administración del talento humano y prioriza al hombre en su diversidad y potenciales de conocimiento, habilidades y relaciones y los interrelaciona con el mundo empresarial como un factor clave de éxito en la gestión empresarial y los acerca al conocimiento y comprensión de varias teorías administrativas, al analizar el aporte que dieron estas al desarrollo organizacional de las empresas y las relaciona con el entorno socio-económico en que interactúan.

Y es que la administración es tan antigua como la humanidad, surge y se desarrolla con el hombre, es de las más ubicuas funciones sociales pues en efecto, está presente en todos los países del universo, en organizaciones de toda índole y es utilizada por todas las personas ya que la define como una herramienta que implica, planear, dirigir, ejecutar y controlar

González (2006) en su tesis titulada *La rotación de personal como un elemento laboral*, para optar al grado de maestría en psicología laboral y organizacional en la universidad autónoma de nuevo león de Monterrey. Nos menciona sobre el impacto de afectación en las empresas en cuanto a la rotación del personal, en dicha tesis el autor menciona tres variables: el salario, relaciones y las capacitaciones y las relaciona con el alto índice de rotación en la organización.

A nivel nacional

Pérez (2014) en su tesis titulada *Gestión del talento humano y la influencia en la satisfacción de los colaboradores del centro de contactos BCP – sede la esperanza – 2013*, para obtener el título de licenciado en administración en la universidad nacional de Trujillo en dicha tesis el autor nos habla de la satisfacción que sienten los colaboradores al recibir beneficios en tasas preferenciales, tiempo y descanso que empleo el banco para poder mejorar la calidad en el ámbito laboral de sus trabajadores esto fue acogido con mucho éxito por todo el personal del banco. Se utilizaron estas estrategias con la finalidad de mostrarles a los trabajadores que son el eje fundamental de toda organización. La empresa se preocupa por reforzar el ciclo completo de sus colabores desde su atracción y contratación hasta su desarrollo, retención y remuneración, se concluyó en esta investigación que el buen manejo de

la gestión de recursos humanos ha contribuido a que más colaboradores se sientan identificados con la institución y que pueden asumir los retos del banco como metas propias.

Alcalde y Lalangui (2016) en su tesis titulada *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa My Business S.A.C. de Chiclayo en el 2014*. Para obtener el grado de título profesional de ingeniero comercial en la universidad de Lambayeque en su tesis el autor menciona que la gerencia debe intervenir para mejorar el desempeño de los trabajadores, el jefe les debe generar su confianza para que ellos le comenten sus problemas que se ven reflejados en su bajo rendimiento y así poder tomar decisiones certeras. De igual manera se deben implementar estrategias para atraer más público a su empresa, y que el personal este lo suficientemente capacitado para dar un servicio de calidad y se sientan identificados con la empresa, y encaminen a un solo objetivo, que es maximizar las ventas.

A nivel local

Mitta y Dávila (2015) en su tesis titulada *Retención del talento humano : políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones*, nos habla que se debería implementar políticas de retención dirigidas a los Millennials a través de los jefes directos. Cuando la organización vea el sentimiento de bienestar de estos colaboradores y la respuesta de los mismos a estas políticas, entonces tendrán una prueba para hacer implementar estas nuevas políticas formalmente a nivel de toda la organización. Al haberse encontrado diferencias entre el perfil Millennial norteamericano y el perfil Millennial encuestado en el patrón de conducta, las organizaciones deben considerar las estrategias de retención planteadas con el fin de poder retener el talento de los Millennials con un perfil similar a los encuestados debido a que, si se emplean las estrategias enfocadas al concepto de Millennials norteamericano, puede que no sean del todo atractivas para los jóvenes que laboran en su organización. Para ello, las áreas de recursos humanos deben segmentar las políticas y prácticas de retención que aplican, por lo que deben conocer a fondo a sus colaboradores de distintas generaciones. Esto puede realizarse a través de reuniones

informales, paseos, cartas anónimas; es decir, cualquier tipo de herramientas que provean información sobre el colaborador; a su vez, las organizaciones deben de convertirse en atractivos para la generación Millennial y así poder seleccionar los mejores talentos de esta generación debido a que la mejor manera de retener al talento es atraerlos continuamente, es por ello que si se les ofrece los beneficios y planes que los Millennials quieren, estos se verán fidelizados a la organización y se comprometerán completamente con el crecimiento y la productividad de la empresa.

Cachuan (2015) en su tesis titulada *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en lima metropolitana, año 2014*, en dicha tesis el autor nos menciona de como comprometer a las empresas a realizar mejores evaluaciones de desempeño de personal, para lograr identificar el potencial de talento con el cual cuenta, para así poder generar una estabilidad dentro del área de trabajo lo cual llevara a implementar los mejores resultados económicos en el transcurso del tiempo. Y generara futuras investigaciones que proporcionen nuevas soluciones que servirán para los futuros investigadores o trabajadores del mundo empresarial.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable – Gestión del talento humano.

2.2.1.1 Definición de la variable.

Chiavenato (2009) define

La administración de recursos humanos como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. (p. 9).

Jericó (2008) define al talento humano como: “Aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización porque de ellos dependerá su funcionamiento” (p. 8).

Ambos autores definen la gestión del talento humano como un recurso fundamental e importante dentro de toda organización ya que estos mediante la aplicación de sus conocimientos, habilidades y relaciones de interactuar con los demás, ayudan a cumplir con el logro de los objetivos trazados por la organización.

2.2.1.2 Importancia de la gestión del talento humano.

La buena gestión del talento humano dentro de toda empresa es muy importante ya que si no se realiza un buen adecuado manejo de estos con lleva a que se presenten diferentes situaciones de conflictos dentro de la organización.

Estas organizaciones están generalmente constituidas por personas y dependen en cierta parte de ellas para poder alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones, sin ayuda de sus recursos humanos la organización no podría llegar alcanzar sus resultados requeridos.

Chiavenato (2009) afirma:

Que durante muchos años se veía al capital financiero como la principal llave que permitía el desarrollo en las empresas. Esto era una creencia generalizada, ya que el capital financiero si era indispensable pero no reflejaba el éxito en la empresa, porque la principal fuerza son los trabajadores. Por ello en las empresas se empezaron en enfocaron más en el proceso de reclutar y retener a sus trabajadores ya que estos generaban una buena fuerza de trabajo y constituían la llave principal para las operaciones del negocio. (p. 11)

2.2.1.3 Características de la variable – Gestión del talento humano.

Chiavenato (2009) menciona:

Que surgieron muchos cambios en los departamentos de recursos humanos (DRH) ya que empezaron a ver a las personas como recursos vivos e inteligentes, y no como factores inertes de producción. Los trabajadores se convirtieron en el recurso más importante de la organización y en el factor determinante del éxito de la empresa (p. 37).

Las personas constituyen el principal activo de las organizaciones, constituyen la principal necesidad de que las empresas sean más conscientes con sus trabajadores y les presten más atención. Ya que ellos son proveedores de competencias y generadores del éxito en la organización. Por tanto, los recursos humanos cuentan con algunas características que los hacen ser únicos y distintos entre los demás (Chiavenato, 2009).

Las personas como seres humanos; están dotadas de personalidad propia y profundamente diferente entre sí. Son poseedoras de conocimiento, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los recursos de la organización, son activadoras de los recursos de la organización, están dotadas de talento indispensable y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Proporciona competitividad en la organización.

- a) Las personas como asociadas de la organización; son capaces de conducir a la excelencia y al éxito mediante el esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Estas ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- b) Las personas como talentos proveedores de competencias; son como elementos vivos portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización. Por lo tanto, no pueden ser sustituidos o comparados con las maquinas ni la tecnología, por

que poseen competencias difíciles de imitar con sus competidores

- c) Las personas como capital humano de la organización; son el principal activo de la empresa que agrega inteligencia al negocio. brindan colaboración eficaz en la organización para alcanzar los objetivos mediante la optimización de su rendimiento (Chiavenato, 2009, pp. 10 - 11)

2.2.1.4 Bases teóricas de la variable gestión del talento humano.

a) Teoría clásica de la administración

Chiavenato (2014) expone:

Según la teoría clásica partía de la organización como un todo y su estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, fueran órganos (divisiones, departamentos, etc.) o personas (como ocupantes de los puestos y los ejecutores de las tareas). Esta se distingue por la relevancia que otorga a la estructura que se debe tener la organización para lograr altos niveles de eficiencia. Esta teoría buscaba la eficiencia organizacional como los describe su fundador Henri Fayol. (p. 59)

Chiavenato (2014) expone:

De modo general que el autor Fayol subraya que toda empresa realiza seis operaciones o funciones, que son básicas dentro de la empresa u organización, ya que sin la ayuda de estas funciones la empresa no llegaría a cumplir sus objetivos (p. 60)

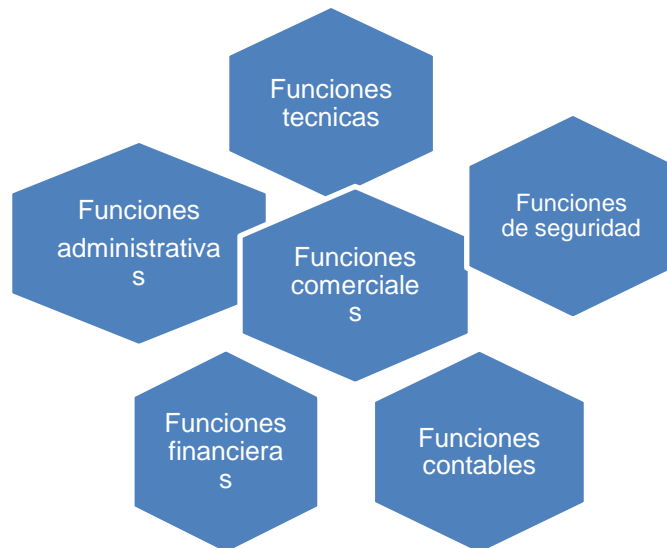


Figura 1. Seis funciones esenciales de la empresa según Fayol

Pero para Fayol, ninguna de las cinco funciones esenciales se encarga de formular el programa de acción general de la empresa, constituir su cuerpo social. Coordinar los esfuerzos ni de armonizar los actos. Esas atribuciones constituyen otra función, conocida por el nombre de administración (Chiavenato, 2014).

El creador de la teoría clásica Henri Fayol define también el acto de administrar como; prever, organizar, dirigir, coordinar, controlar. Mediante estas funciones administrativas que involucran los elementos de la administración se puede ver que son funciones de todo administrador debe poseer para el correcto funcionamiento de su organización (Chiavenato, 2014).

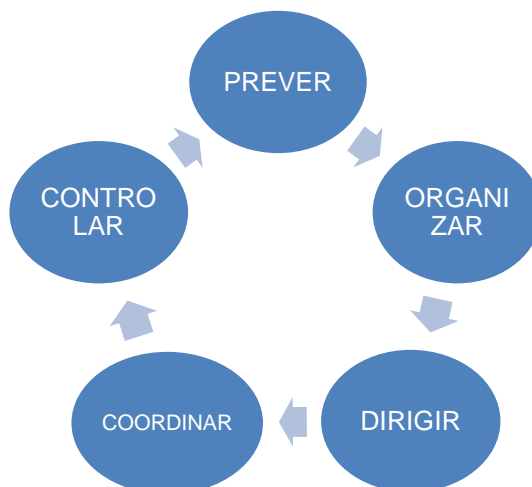


Figura 2. Funciones del administrador

Los elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo se encuentran en el trabajo del administrador de cualquier nivel o área de actividad de la empresa. ya que con estas funciones el director, el gerente, el jefe o supervisor (cada cual en su respectivo nivel) desempeñan actividades de previsión, organización, dirección, coordinación y control, todas estas son actividades administrativas esenciales en una organización (Chiavenato, 2014, p. 74).

b) teoría de las relaciones humanas

El autor Elton Mayo fundamenta que esta teoría se originó mediante los hechos de generar la necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida del pueblo, se revelo como un movimiento típicamente dirigido hacia la democratización de los conceptos administrativos (Chiavenato, 2014).

El experimento de Hawthorne

En 1924, la academia nacional de ciencias de estados unidos efectuó esta investigación para establecer la correlación entre la productividad y la iluminación en el centro de trabajo (Chiavenato, 2014).

Para Chiavenato (2014) indica que:

La primera fase: esta pretendía conocer el efecto de la iluminación sobre el rendimiento de los obreros. en esta fase se encontró dos variables, pero la que más predominaba era la variable denominada factor psicológico sobre el factor fisiológico: las condiciones psicológicas afectaban la eficiencia de los obreros.

La segunda fase: en esta fase los objetivos eran determinar el efecto de ciertas variaciones en las condiciones de trabajo (periodos de descanso, almuerzo, reducción del horario de trabajo)

La tercera fase: en esta se inició un programa de entrevistas, para conocer sus actitudes sentimientos, oír sus opiniones sobre el trabajo, el trato que recibían de los supervisores y escuchar sugerencias respecto d la capacitación de estos

La cuarta fase: se trata de analizar la organización informal de los obreros, se basa en la producción del grupo, con un salario por hora basado en los factores y un salario mínimo por hora, para el caso de que se interrumpiera la producción

Con el este experimento Hawthorne menciona la influencia sobre la teoría de la administración que fue fundamental y avalo a los principios de la teoría clásica que imperaba entonces que se ven reflejados y que definieron los principios básicos de la escuela de relaciones humanas (pp. 77 - 78).

La civilización industrializada y el hombre

La teoría de las relaciones humanas muestra la opresión del hombre debida al impetuoso desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo fundador del movimiento menciona que los problemas humanos, sociales y políticos son generados por una civilización basada en la industrialización y la tecnología (Chiavenato, 2014).

El autor menciona algunos puntos de vista como son:

1. El trabajo es una actividad típicamente grupa.
2. El obrero no reacciona como individuo aislado, sino como miembro de un grupo social.

3. La tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, con dirigentes democráticos, persuasivos y comprensivos de todo el personal.
4. Se pasó de una sociedad estable a una adaptable, y se descuidamos la capacidad social.
5. El ser humano se siente motivado por la necesidad de “estar junto al otro“, de “ser reconocido“, de recibir una comunicación adecuada.
6. Una consecuencia de la civilización industrializada es la desintegración d los grupos primarios de la sociedad, como la familia, los grupos informales y la religión, mientras que la fábrica surge como una nueva unidad social que proporciona a los individuos un nuevo hogar, un lugar de comprensión y de seguridad emocional.

2.2.1.2 Dimensiones de la variable gestión del talento humano.

Conocimiento

Chiavenato (2009) describe:

El conocimiento como el tratar del saber de un individuo, el cual constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, estos son los conjuntos que se dan mediante experiencias, saberes, valores, información, adquiridos por el trabajador a lo largo de su vida. (p. 50).

Tipos de conocimientos

Según Chiavenato (2009) indica que:

- **conocimiento explícito:** cuando es objetivo cuando se describe con claridad y se codifican en documentos, prácticas y capacitaciones. Estos son la documentación, los modelos de negocio, los proyectos, los procedimientos y los métodos porque se puede comunicar y transmitir.

- **Conocimiento tácito:** es sumamente subjetivo, difícil de comunicar, registrar, documentar o enseñar a otros, porque está en el individuo y en su manera de interpretar la realidad. (p. 404)

Habilidades

Chiavenato (2009) describe:

Las habilidades como el trata de saber hacer de un individuo, esto Significa utilizar y aplicar el conocimiento, Ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, es la habilidad de transformación del conocimiento en resultado. (p. 50)

Se definen también como capacidades que reflejan la manera de aplicar las habilidades y las competencias que necesitan para alcanzar sus metas.

Algunas se distinguen entre:

- Habilidades técnicas:** Son los conocimientos específicos del trabajo y de las técnicas necesarias para realizar competentemente tareas laborales, en ellas está el liderazgo.
- Habilidades humanas:** Es la capacidad de trabajar bien con otras personas tanto individualmente como en grupo, se manifiesta en el trabajo en equipo.
- Habilidades conceptuales:** Son capacidades intelectuales para analizar y diagnosticar situaciones complejas, se manifiesta mediante la comunicación en la empresa. (Coulter, 2010)

Relaciones

Relaciones con los trabajadores

Los desafíos estratégicos en las organizaciones ocupan un lugar importante y fundamental en la administración del personal, las actividades para relacionarse con los trabajadores tienen un objeto de crear un ambiente de confianza, respeto y consideración y sirven para eliminar las barreras que prohíben la participación de los trabajadores (Chiavenato, 2009, p. 446)

Para una buena relación con los trabajadores debe existir algunos aspectos importantes entre los que se encuentran:

Comunicación: Se da entre el jefe y el trabajador, mediante las opiniones de mejora en su puesto de trabajo, esta debe ser cordial y contar con el respeto de ambas partes.

Cooperación: En ella se ve la manera de compartir el proceso decisión y el control de las actividades con los trabajadores, se manifiesta en la unión en el trabajo y en el trabajo en equipo.

Protección: En este aspecto la organización debe velar por el bienestar de los trabajadores, desde el punto de vista físico, las personas deben sentir que su lugar de trabajo es seguro y agradable.

Disciplina y manejo de conflictos: En ella la organización debe tener clara las reglas para lidiar con la disciplina y el manejo de posibles conflictos que se den en la organización.

2.2.2 Bases teóricas de la variable rotación de personal

2.2.2.1 Definición de rotación del personal

Chiavenato (2009) define:

La rotación del personal como la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren continuamente este proceso que es dinámico lo cual es negativo para mantener su integridad y sobrevivir dentro de la organización. (p. 91)

Coulter (2010) define:

la rotación del personal como el retiro permanente voluntario o involuntario de una persona en la organización. Estos pueden ser un problema en la organización porque conllevan a un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación, así como en las rupturas laborales. (p. 284)

Estas definiciones que mencionan los autores son importantes y necesarias y sirven para tener en cuenta, ya que ayudan a identificar mejor el problema de la investigación y reflejan de qué manera viene afectando en la organización la rotación del personal.

2.2.2.2 Importancia de la rotación del personal.

Causas más comunes de la rotación del trabajo

Almeda (2017) en su blog talent club nos habla de las causas más comunes en la rotación del personal en el trabajo y nos refiere que debe haber un análisis de algunos aspectos esenciales de la empresa los cuales los nombra a continuación:

1. Una mala supervisión del trabajo
2. Un mal clima laboral
3. El propósito de la empresa no encaja
4. La falta de crecimiento personal y profesional
5. Un salario poco justo
6. Un proceso de selección inadecuado

2.2.2.3 Características de la rotación del personal.

Según Chiavenato (2009)

La rotación no es una causa, sino un efecto de algunas variables externas e internas. Entre las variables externas están la situación de la oferta y la demanda del mercado de RH, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo, etc. En las variables internas se encuentran; las políticas salariales y de prestaciones que la organización ofrece, el estilo administrativo, las oportunidades de crecimiento interno, el diseño de los puestos, las relaciones humanas, las condiciones físicas y psicológicas del trabajo. (p. 92)

Tipos de rotacion de personal

Cuando ocurre la renuncia de un trabajador siempre existe la contratación de otro para sustituirlo o reemplazarlo, esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas para que exista un equilibrio en la organización.

La separación de un trabajador se presenta cuando un individuo deja de ser miembro de una organización, generando así la rotación en este contexto existen dos tipos de separación:

- Separación por iniciativa del empleado (renuncia): se presenta cuando el empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación

de trabajo con el empleador. esta decisión de separarse depende de dos percepciones; la primera es el nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo. La segunda es el número de alternativas atractivas que este encuentra fuera de la organización.

- la separación por iniciativa de la organización (despido): ocurre cuando la organización decide separar a los empleados, para que sean sustituidos por otros más adecuados con base en sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuados o para reducir su fuerza de trabajo.



Figura 3. Formula para determinar el numero de empleados que se separa de la empresa

2.2.2.4 Teorías relacionadas a la variable rotación del personal.

Teoría de contingencia

Esta teoría tiene un enfoque que explica que existe relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para alcanzar con eficiencia los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009)

Investigación de Chandler sobre la estrategia y estructura

Alfred llevo a cabo una investigación sobre cambios estructurales en cuatro grandes empresas estadounidenses (DuPont, General Motors, Standard Oil Co) estas estaban relacionadas con su estrategia de negocio y su estructura

organizacional. Según Chandler (1962) citado por Marte (s.f.) manifiesta que estas organizaciones pasaron por un proceso que involucro cuatro fases.



Figura 4. Proceso de cambios estructurales

Modelo de contingencia de la motivación

Los autores de la teoría de contingencia sustituyeron las teorías tradicionales de McGregor, Maslow y de Herzberg, basadas en una estructura uniforme, jerárquica y universal de necesidades humanas, por nuevos enfoques que rechazaron ideas preconcebidas y que reconocen tanto las diferencias individuales como las diferentes situaciones en que están involucradas las personas.

2.2.2.5 Dimensiones de la rotación de personal.

Las oportunidades de crecimiento

Desarrollo de la persona.

Es un proceso en el cual se le brinda a los trabajadores información de la empresa para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas para que así sean más eficientes en lo que hacen , es también brindarles toda la información

básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y los utilicen para la modificación en sus hábitos y comportamiento dentro de la organización (Chiavenato, 2009)

Los procesos de desarrollo generalmente incluyen tres estratos:

Es trato bajo: comprenden la capacitación y el desarrollo de personas, tratan el aprendizaje a nivel individual y de la manera en que las personas aprenden y se desarrollan.

Estrato amplio y extenso: comprende el desarrollo organizacional se refiere a la manera en que las organizaciones aprenden y se desarrollan en razón al cambio y la innovación.



Figura 5. Los estratos del desarrollo

Capacitaciones; es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan a mejorar al logro de los objetivos de la organización. Su propósito es influir en el comportamiento de los trabajadores para aumentar así su productividad en el trabajo. (Chiavenato, 2009)

Las etapas del proceso de capacitación

1. Trasmisión de información: se encarga de aumentar el conocimiento de las personas acerca de la información de la organización.

2. Desarrollo de habilidades: sirven para mejorar las destrezas al momento de la ejecución y operación en las tareas del trabajador.
3. Desarrollo actitudes: modifican los comportamientos en actitudes favorables de concienciación y sensibilización de las personas.
4. Desarrollar conceptos: elevan el nivel de desarrollar nuevas ideas y conceptos que ayuden a la organización.

Desarrollo de carrera: son la preparación anticipada de los trabajadores para la expansión, a nuevos mercados y otros cambios que se realizan en la organización (Chiavenato, 2009).

Las principales herramientas que utilizan las organizaciones para el desarrollo de las carreras son:

1. Los centros de evaluación proporcionan retroalimentación sobre las fuerzas y las debilidades de los candidatos y la comprensión de sus habilidades, ayudándolos a desarrollar objetivos y planes de carrera adecuados y realistas.
2. Las pruebas psicológicas sirven para que los colaboradores comprendan mejor sus intereses, competencias y habilidades.
3. La evaluación del desempeño; son las fuentes de información valiosas para el desarrollo de líneas de carrera.
4. Las proyecciones de las promociones ayudan a la organización a identificar a personas con gran potencial para avanzar y ayudan a los colaboradores a mejorar sus conocimientos y experiencias.
5. La planificación de la sucesión se enfoca en preparar a las personas de la organización para ocupar puestos más complejos a medida que estos se desocupan.

Programas trainees: son programas de mejora continua de la calidad del personal de larga duración estos programas buscan enriquecer al capital humano a largo plazo (Chiavenato, 2009).

Condiciones de trabajo

Según Chiavenato (2009)

El entorno laboral se caracteriza por sus condiciones físicas y materiales, como también por sus condiciones psicológicas y sociales. Por un lado, existen los factores ambientales o higiénicos que repercuten en los sentidos y que afectan el bienestar físico y la salud y la integridad de las personas, por otro lado, están los factores de bienestar psicológico e intelectual, entre los que se encuentran la salud mental, la integridad en el trabajo y la calidad de vida dentro de la organización. (p. 474).

Teoría de los dos factores de Herzberg

En su teoría (también llamada teoría de la motivación e higiene) Herzberg propone que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral (Coulter, 2010).

Coulter (2010) indica que:

- Factores de higiene o extrínsecos: están relacionados con la insatisfacción pues se localizaban en el ambiente que rodea a las personas y abarcan condiciones en que se desempeñe su trabajo, también se ven estos factores reflejados en: El sueldo y beneficios, Políticas de la empresa, Relaciones con los compañeros de trabajo, Ambiente físico, supervisión, Status, Seguridad laboral, Crecimiento de la empresa.
- Factores motivacionales o intrínsecos: están relacionados con la satisfacción en el cargo y la naturaleza de las tareas que el individuo realiza se pueden decir que son la tarea que el individuo realiza en su trabajo. Entre ellos se encuentran: los logros, Reconocimiento, el

trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el avance y el crecimiento.
(p. 343)

La higiene laboral

Chiavenato (2009) describe:

La higiene laboral como condiciones ambientales del trabajo que cuentan con aspectos que garantizan la salud física, mental y bienestar de las personas. Estas ayudan a brindar un entorno saludable que debe poseer condiciones físicas seguras que ayuden en forma positiva en el comportamiento de los trabajadores y evitan repercusiones emocionales, como el estrés. (p. 474)

Existen algunos programas de higiene laboral que son:

1. Entorno físico del trabajo que incluyen; la iluminación y la ventilación, temperatura, ruidos, comodidad todos estos aspectos se encuentran dentro de la empresa
2. Entorno psicológico del trabajo: incluyen las relaciones humanas se encuentran en ellas algunos tipos de actividades motivadoras, como la eliminación de posibles fuentes de estrés, entrega personal y emocional.
3. Aplicación de principios ergonómicos; se encuentran en ellas las máquinas y equipos adecuados para el uso de los trabajadores como son; las mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas, estas son herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico y ayudan al colaborador a estar más seguro en su área de trabajo.
4. Salud ocupacional: incluyen los riesgos de salud que se puedan darse dentro de las empresas las más frecuente es el estrés

Salud ocupacional

El entorno laboral también puede provocar malestares, por lo tanto, la salud implica un estado físico, mental y social del bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales. La salud de una persona se puede ver afectada por males, accidentes o estrés emocional que se adquieren generalmente en la organización (Chiavenato, 2009, p. 476)

Por ellos es importante y fundamental que los administradores deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de sus colaboradores, incluyendo su bienestar psicológico (Chiavenato, 2009)

Un programa de salud ocupacional incluye las siguientes etapas

1. Instituciones que cuente con un sistema de indicadores estadísticos de separaciones y seguimientos de enfermedades.
2. la implementación de sistemas de información médico
3. formulación de reglas y procedimientos para la prevención medica
4. recompensas a los altos mandos para que estos generen una administración eficaz de su función sobre la salud ocupacional.

Motivación

Según Coulter (2010)

La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta, por ello promover altos niveles de motivación en el desempeño laboral es un asunto organizacional importante. (p. 341)

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012)

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos necesidades, anhelos y fuerzas similares. Para que los gerentes motiven a sus subordinados era importante que realicen cosas que satisfagan esos impulsos y deseos, y que los inducirán actuar de la manera deseada. (p. 388).

Teorías sobre la motivación

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Es sin duda la teoría más reconocida de la motivación, está representada por una pirámide que se divide en jerarquías. La jerarquía de Maslow para motivar a los empleados hacer, cosas Por que satisfagan sus necesidades. pero la teoría también dice que una vez que una necesidad se satisface por completo, un individuo no está motivado para satisfacer esa necesidad. Ello para motivar alguien se necesita entender en qué nivel de necesidad dentro de la jerarquía se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o sobre ese nivel. Estas jerarquías se dividen en cinco necesidades (Coulter, 2010).



Figura 6. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Necesidades fisiológicas. se trata de las necesidades básicas de una persona de comida, beber, refugio, sexo, otros requerimientos físicos, en el ámbito laboral se consideraría como el salario, condiciones laborales mínimas.

La necesidad de seguridad. Las necesidades de una persona de seguridad y protección ante el daño físico y emocional en el aspecto laboral se refieren a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y el salario superior al mínimo.

Las necesidades sociales. Las necesidades de una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad, en lo laboral se muestran en la forma de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales.

Las necesidades de estima. Son las necesidades de una persona de factores internos de estima como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro, y los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención, en el ámbito laboral se ve reflejado en las recompensas, reconocimientos que brinde la empresa a sus trabajadores.

La necesidad de la autorrealización. Son las necesidades de una persona de crecimiento, de lograr su potencial y de realización personal, en lo personal se ve reflejado en el cumplimiento de las metas del ser humano y en lo laboral se muestra en las habilidades, capacidades, y la creatividad de muestra cada empleado en su centro de trabajo.

Teoría x y teoría y de McGregor

Douglas McGregor es conocido por proponer dos supuestos sobre la naturaleza humana; la teoría X y la teoría Y (Coulter, 2010).

La teoría X: es una visión negativa de las personas, en ella asume que los trabajadores tienen pocas ambiciones, les disgusta su empleo, quieren evitar las responsabilidades y necesitan ser controlados de cerca para trabajar efectivamente.

En la teoría Y: es la visión positiva que supone que los empleados disfruten del trabajo, aceptan responsabilidades y utilizan autodirección.

Como motivar a los empleados

Si eres un gerente preocupado por el personal para motivar a sus empleados de manera efectiva y eficiente se necesita contar con los siguientes pasos:

1. Reconozca las diferencias individuales
2. Haga que coincidan personas y puestos
3. Utilice metas
4. Asegúrese de que las metas parezcan alcanzables
5. Individualice las recompensas
6. Vincule las recompensas con el desempeño
7. Verifique si el sistema es equitativo
8. Utilice el reconocimiento
9. Muestre atención e interés por sus empleados
10. No ignore el dinero

Estrés laboral

Según Robbins y Judge (2013) indica que: "El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante" (p. 595)

Coulter (2010) afirma.

El estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades. el estrés no siempre puede ser malo en algunos casos representa un beneficio potencial, por ejemplo, el estrés funcional ayuda en el caso de un atleta; o un empleado a desempeñarse a su más alto nivel en momento cruciales. (p. 267).

Fuentes potenciales del estrés

Según Robbins y Judge (2013)

Existen tres categorías de factores de estrés potencial; ambiental, organizacional y personal.

- Factores Ambientales; la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundante en los niveles de estrés entre sus empleados. Y se clasifica en tres tipos incertidumbre ambiental, económica, política y tecnológica.
- Factores Organizacionales; las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante insensible, así como compañeros desagradables. Estos factores se clasifican como; demanda de la tarea, la demanda del rol.

- Factores Personales; el empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero la experiencia y los problemas que enfrentan los individuos en las otras 120 horas puede reflejarse en el trabajo. Por tanto, influyen los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y económicos y las características de la personalidad.

Consecuencias del estrés

El estrés se manifiesta de varias maneras, como presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, propensión a sufrir accidentes, estos síntomas se agrupan en tres categorías.

- Síntomas Fisiológicos; estos pueden inducir cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, generar dolores de cabeza e inducir ataques cardíacos
- Síntomas Psicológicos; la insatisfacción laboral “es el efecto psicológico más simple y evidente” del estrés. Estos se generan por exceso de trabajo y se ven reflejados mediante; tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión.
- Síntomas Conductuales; estos influyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo o consumo de alcohol, habla más rápido, inquietud y trastornos de sueño. (pp. 601 - 602)

Como reducir el estrés en el trabajo

Para reducir el estrés en generado por el exceso de trabajo o por algún otro problema, existen algunas maneras:

1. No trate de esforzarse más de lo que puede hacer

2. Comprenda los problemas del jefe y ayúdele a que comprenda los suyos
3. Encuentre un tiempo para desconectarse de las preocupaciones y empiece a relajarse
4. Estudie el futuro y aprenda a enfrentarse a los posibles eventos.
5. Reduzca el tiempo en que concentre su atención
6. No se quede mucho tiempo lidiando con sus problemas
7. Camine por la oficina para mantener la mente tranquila
8. Salga de su oficina varias veces para cambiar de escena y enfriar la tensión

Remuneración

Chiavenato (2009) define: “La remuneración como un proceso que incluye todas las formas de pago y recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo. también lo describe como un paquete de recompensas cuantificables” (p. 286).

A su vez Chiavenato (2009) indica que: “Como asociados de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente” (p. 282)

La remuneración total de un trabajador se divide en tres componentes principales como son:

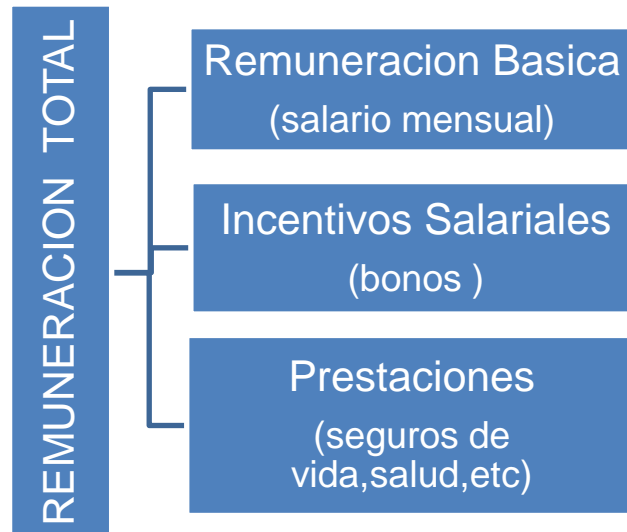


Figura 7. Los tres componentes de la remuneración

Las recompensas

Para que las organizaciones funcionen adecuadamente deben ceñirse a ciertos parámetros que contribuyan a mejorar el manejo de sus recursos humanos, algunas optan por contar con sistemas de recompensas entre los que se encuentran:

- a) Las recompensas vinculadas a la antigüedad del trabajador, estas se les otorga generalmente a los trabajadores que tienen más de 5 a 10 años trabajando en la organización.
- b) Las recompensas por un desempeño claramente excepcional, este tipo de recompensas se les otorga a los trabajadores mediante el aumento por méritos.
- c) Las recompensas debidas a los resultados de los departamentos, las divisiones o unidades, este tipo de recompensas se dan en grupo mediante un mismo porcentaje aplicado a la base salarial de cada persona, es una remuneración variable

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- **Recurso humano:**

Se les denomina así a las personas que conforman la organización que son pieza fundamental de esta misma

- **Remuneración:**

Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio brindado.

- **Capacitaciones:**

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

- **Incentivos:**

Es todo aquello que induce a una persona o agente a actuar de una manera determinada, y puede ser una recompensa o castigo.

- **Reclutamiento:**

Es un procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de candidatos para un puesto específico dentro de una organización. Es también llamado un sistema en el cual se divulga información de la organización mediante una oportunidad de empleo.

- **Clima organizacional:**

Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.

- **Habilidades personales:**

Son las competencias técnicas, psicológicas y sociales que posee un individuo para poder desempeñar una labor con éxito ya sea en el campo profesional o la vida privada.

- **Rotación del personal:**

Es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados.

- **Conocimiento:**

Conjunto de datos o conjunto de saberes adquiridos durante el tiempo de vida de un individuo, se obtiene también una materia o ciencia concreta investigada.

- **Desempeño:**

Es un acto u obligación, para realizar una actividad o tarea asignada

- **Motivación laboral:**

Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

- **Organizaciones:**

Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado es descriptivo ya que estos sirven para analizar y ver cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Nos permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Danhke (1989) define.

Los estudios descriptivos como aspectos que buscan medir, especificar e investigar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, utilizando la recolección de datos sobre diversos conceptos(variables), dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (p. 80)

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es descriptivo Correlacional ya que estos consisten en recolectar dos o más conjuntos de datos para un objeto de investigación, también describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado,

Hernández, Fernández y Baptista (1994) definen: “El propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p. 63)

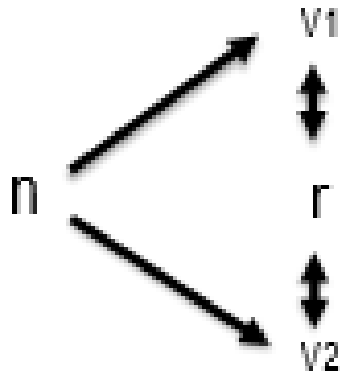


Figura 8. diseño de investigación

Dónde:

n = muestra

V1 = variable X: gestión del talento humano

V2 = variable Y: rotación del personal

r = es la relación que existe entre ambas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por todos los colaboradores de la empresa Coney Park, y el periodo en el que fueron evaluados los individuos es procedente al 2017.

Tamayo (2012) define: “La población como un total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una serie de características en común las cual se van a estudiar y da origen a los datos de la investigación” (p. 114)

De Barrera (2000) define: “La población como un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p. 141)

3.2.2 Muestra

La muestra está conformada por 40 personas de la empresa entre los que se encuentran todos los trabajadores del local de San Miguel, ya que esta es la tienda que cuenta con más alto índice de rotación de personal.

Para la definición del tamaño de muestra se utilizó el método de muestreo probabilístico al azar o simple, ya que este tipo de muestreo se utiliza para que todos los individuos de la población puedan formar parte de la muestra y tengan las mismas probabilidades de ser seleccionados

Hernández, Fernández y Baptista (2010) define la muestra es como un subgrupo de la población del cual se pueden recolectar datos y este puede ser representativo de dicha población.

Balestrini (2006) define: “La muestra como una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible.” (p. 141)

Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas; quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error. Se ha dicho incluso que el principal objetivo del diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar.

3.3 Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen Las hipótesis como las guías para una investigación o estudio, estas indican lo que se tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones.

Hipótesis general

Ha: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017

Hipótesis específicas

Ha: La oportunidad de crecimiento se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017

Ha: La condición de trabajo se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017

Ha: La motivación se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017

3.4 Variables – Operacionalización

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman: “Que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p. 143).

3.4.1 Variables.

a) variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, habilidades y capacidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro (Eslava, 2004)

b) variable 2: Rotación del Personal

Definición conceptual

La rotación del personal es el ingreso y el egreso de personas en una organización. (Arias,1990),

Esta puede ser perjudicial para la empresa por los costos elevados que conlleva.

Definición operacional

La rotación del personal es una variable que se midió en función de tres dimensiones las cuales estaban distribuidas en 18 ítems, que permitieron medir la actitud que presentan los colaboradores con respecto al manejo de la rotación del personal dentro de la empresa.

Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|--------------|--|--------------|---|------------------|
| Conocimiento | Aprendizaje | Del 1 al 6 | 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre | Bajo (43 -mas) |
| | Eficiencia Compromiso | | | |
| Habilidades | Actividades Rendimiento Creatividad | Del 7 al 12 | | Medio (37 - 43) |
| Relaciones | Comunicación Liderazgo Clima laboral | Del 13 al 18 | | Alto (33- 37) |

Tabla 2

Operacionalización de la variable rotación del personal

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|------------------------------|------------------------|--------------|--|------------------|
| Oportunidades de crecimiento | Capacitaciones | Del 19 al 24 | 1=Nunca 2=Casi nunca | Bajo (76 –mas) |
| | Efectividad | | | |
| Condiciones de trabajo | Rendimiento | Del 25 al 30 | 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre | Medio (69- 76) |
| | Adaptabilidad | | | |
| | Productividad | | | |
| | Cumplimiento de normas | | | |
| Motivación | Incentivos | Del 31 al 36 | | Alto (63- 69) |
| | Estímulos | | | |
| | Satisfacción | | | |

3.5 Métodos y técnicas de investigación

La investigación se realizó mediante el uso del método cuantitativo ya que se utilizó un análisis estadístico probabilístico, el cual se empleó mediante una recolección de datos obtenidos por una encuesta que se le tomo a todo el personal de la tienda. La encuesta está relacionada a la gestión del talento humano dentro de la organización, así como también a la frecuente rotación del personal.

Los instrumentos que emplearán serán los mecanismos para la recolectar datos mediante formularios. Pruebas, test de escalas de opinión que se les realizara a los trabajadores.

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

El recojo de los datos de la muestra exigió la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos, una de ellas para evaluar la gestión del talento humano y otra para medir la rotación del personal. Estos instrumentos fueron elaborados por el investigador y sometidos a los criterios de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

Ficha técnica

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Nombre | : Gestión del talento humano |
| Autor | : Vilma Jessica Rimache López |
| Procedencia | : Perú |
| Año | : 2017 |
| Administración | : Individual |
| Duración | : Aproximadamente 20 minutos |
| Aplicación | : Colaboradores |
| Materiales | : Hoja de aplicación y lapicero |

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las dimensiones de la gestión del talento humano dentro de la organización como son: conocimiento, habilidad, relación. Consta de 18 ítems, de los cuales seis son para la dimensión conocimiento, seis ítems para la dimensión habilidad, seis ítems para la dimensión relación. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 43.

Normas de aplicación.

La aplicación se dio de forma individual, donde cada colaborador evaluado debía marcar con cinco posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

| | |
|--------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar la importancia de la gestión del talento humano y de sus dimensiones.

Ficha técnica

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Nombre | : Rotación del talento humano |
| Autor | : Vilma Jessica Rimache López |
| Procedencia | : Perú |
| Año | : 2017 |
| Administración | : Individual |
| Duración | : 20 minutos |
| Aplicación | : Colaboradores |
| Materiales | : Hoja de aplicación y lapicero |

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones de la gestión del talento humano como son: oportunidades de crecimiento, condiciones de trabajo y la motivación. Consta de 18 ítems, de los cuales seis son para la dimensión oportunidades de crecimiento, seis ítems para la dimensión condiciones de trabajo, seis ítems para la dimensión motivación. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 76.

Normas de aplicación.

La aplicación se dio de forma individual, donde cada colaborador evaluado debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

| | |
|---------|---|
| Siempre | 5 |
|---------|---|

| | |
|--------------|---|
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

Normas de calificación.

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar la importancia de la optimización de procesos y de sus dimensiones.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizaron mediante un programa estadístico informático empleando el programa SPSS en la versión 23, ya que este es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas.

Este programa es muy conocido ya que cuenta con una capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interfaz para la mayoría de análisis.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable gestión del talento humano

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 3

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del talento humano

| Validador | Experto | Aplicabilidad |
|-----------------------|--------------|---------------|
| Ademar Vargas | Metodológico | Aplicable |
| Ramos Chang Jorge | Temático | Aplicable |
| Segundo Zoilo Vásquez | Estadístico | Aplicable |

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez

Validez del instrumento de la variable rotación del personal

Resultado de validación del cuestionario de la variable rotación del personal

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 4

Resultado de la validación del cuestionario rotación del personal

| Validador | Experto | Aplicabilidad |
|-----------------------|--------------|---------------|
| Ademar Vargas | Metodológico | Aplicable |
| Ramos Chang Jorge | Temático | Aplicable |
| Segundo Zoilo Vásquez | Estadístico | Aplicable |

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,793 | 18 |

Como se observa el valor alfa cronbach obtenido es igual a 0.793 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto es aplicable en la investigación

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable rotación del personal, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable rotación del personal

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,891 | 18 |

Como se observa el valor alfa de cronbach obtenido es igual a 0.891 mayor a 0.75 lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación

4.2 Resultados descriptivos de las variables

4.2.1 Descripción de la variable gestión del talento humano

Tabla 7

Análisis de la variable gestión del talento humano

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 14 | 35,0 |
| Medio | 17 | 42,5 |
| Alto | 9 | 22,5 |
| Total | 40 | 100,0 |

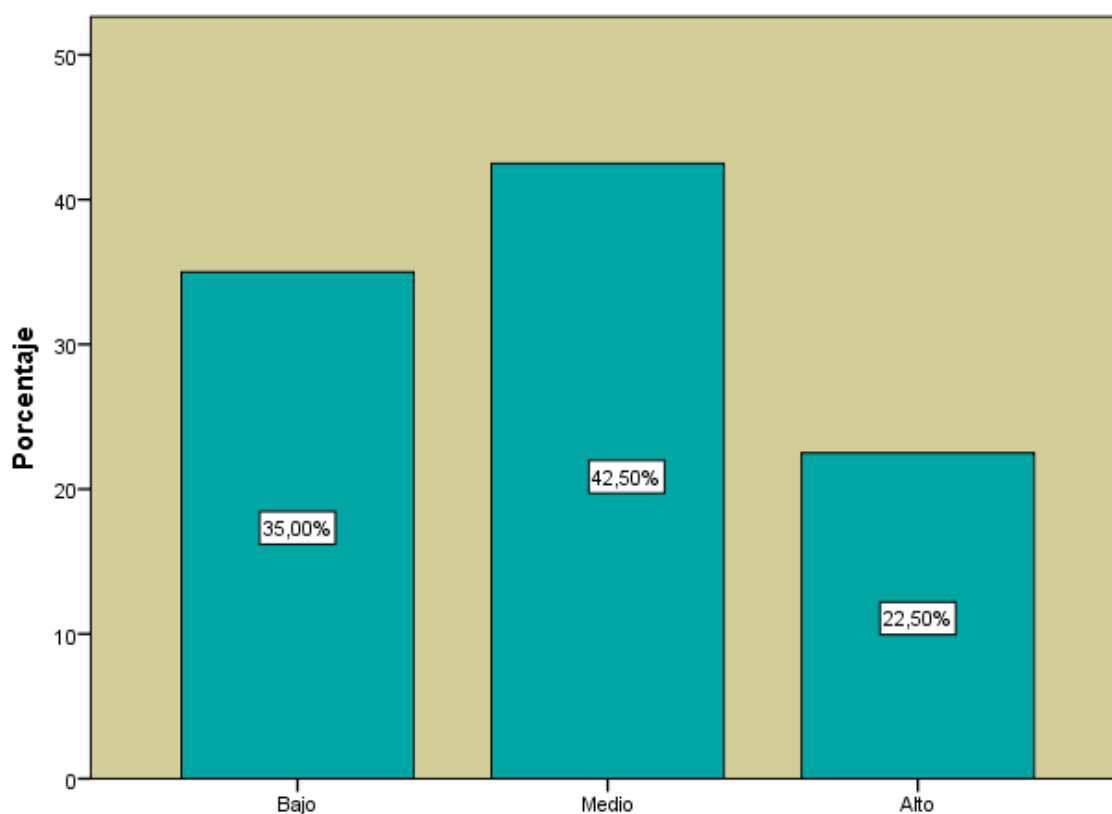


Figura 9. Análisis de la variable gestión del talento humano

Interpretación: en la figura se puede apreciar que el 42,50% de los colaboradores encuestados consideran a la gestión del talento humano en un nivel medio, el 35,00% de los encuestados lo consideran en un nivel bajo y el 22,50 % de los colaboradores encuestados consideran la gestión del talento humano en un nivel alto.

4.2.2 Descripción de la variable rotación del personal

Tabla 8

Análisis de la variable rotación del personal

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo | 9 | 22,5 |
| Medio | 24 | 60,0 |
| Alto | 7 | 17,5 |
| Total | 40 | 100,0 |

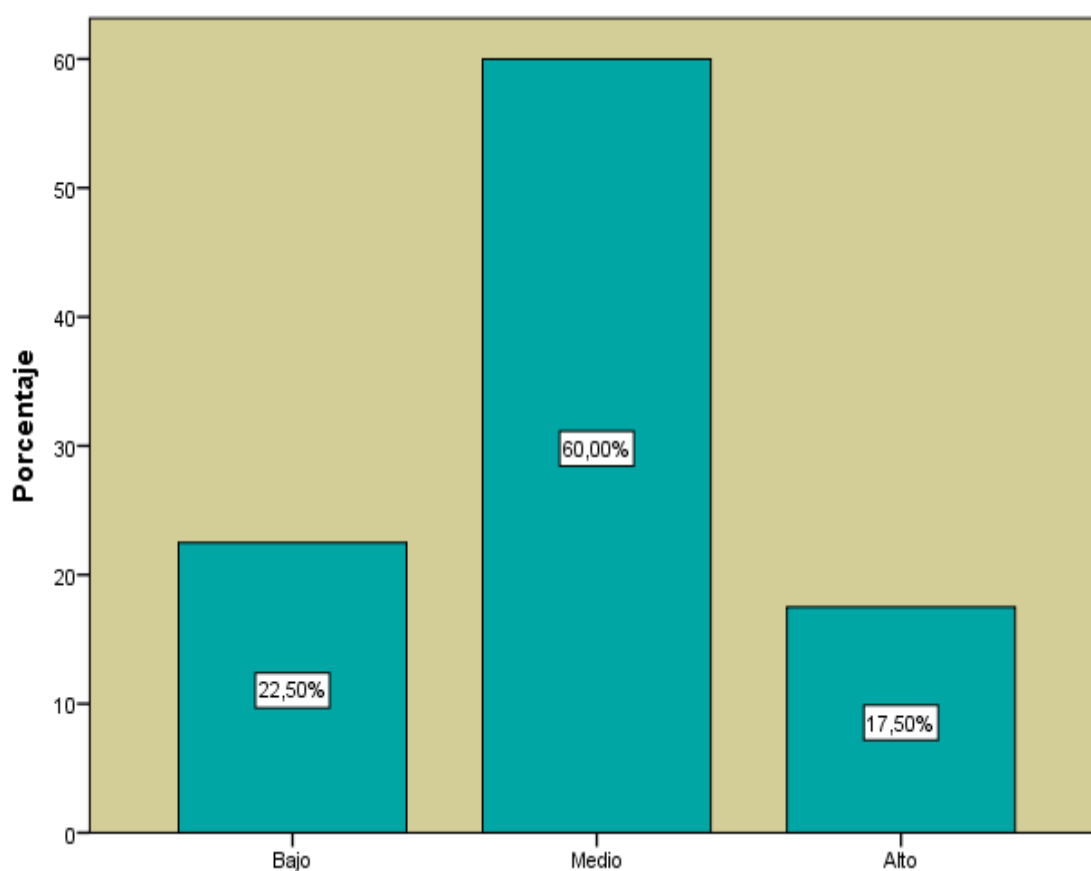


Figura 10. Análisis descriptivo de la variable: Rotación del personal

Interpretación: en la figura se puede apreciar que el 60,00 % de los colaboradores encuestados consideran a la rotación del personal en un nivel medio, el 22,50% de los encuestados lo consideran en un nivel bajo y el 17,50 % de los colaboradores encuestados consideran la rotación del personal en un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1. Descriptivas de las variables de la gestión del talento humano

Tabla 9

Análisis de la dimensión: Conocimiento

| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 20 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Medio | 8 | 20,0 | 20,0 | 70,0 |
| | Alto | 12 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

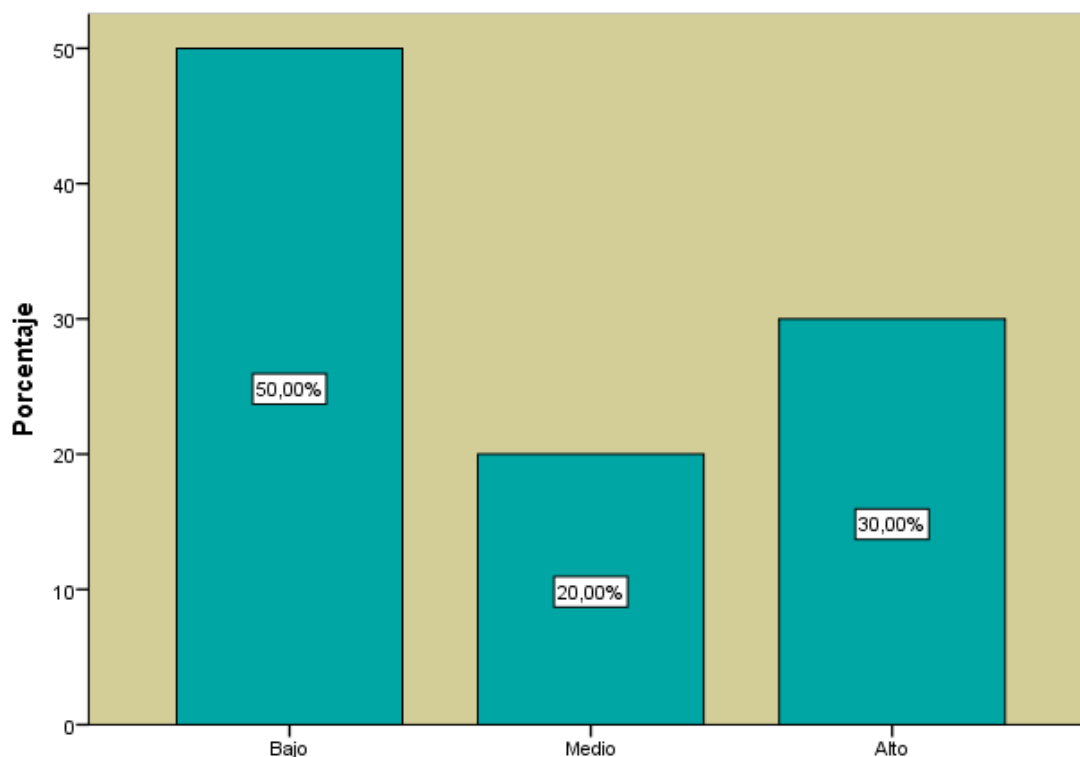


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión: conocimiento

Interpretación: se puede apreciar que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión conocimiento y la rotación del personal, se encuentra en un nivel bajo representada por el 50,00% del total de la dimensión y un 20,00% de los colaboradores lo consideran en un nivel medio, él 30,00 % del resto de los colaboradores encuestados consideran la rotación del personal en un nivel alto.

Tabla 10

Análisis de la dimensión: habilidad

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 8 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Medio | 27 | 67,5 | 67,5 | 87,5 |
| Alto | 5 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

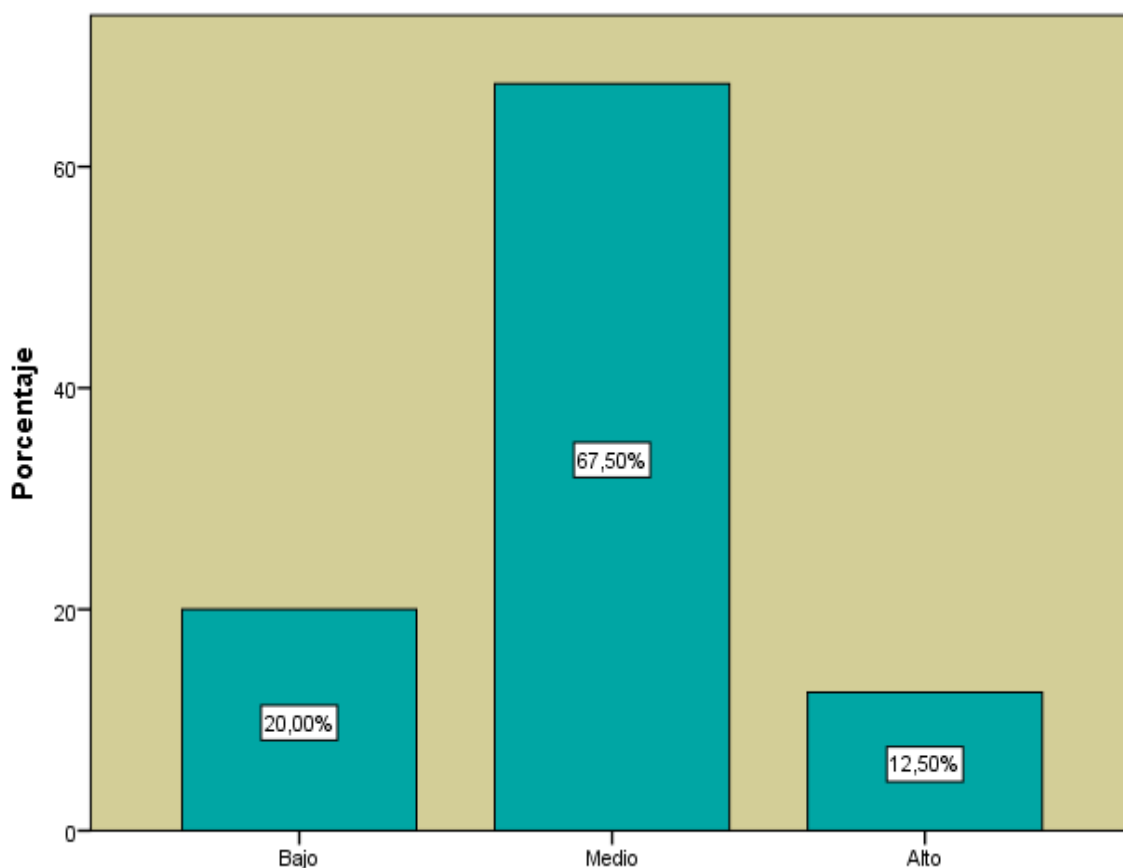


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión: habilidad

Interpretación: se puede apreciar que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión habilidad y la rotación del personal, se encuentra en un nivel medio representada por el 67,50% del total de la dimensión y un 20,00% de los colaboradores lo consideran en un nivel bajo, él 12,50 % del resto de los colaboradores encuestados consideran la rotación del personal en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis de la dimensión: Relacion

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 13 | 32,5 | 32,5 | 32,5 |
| Medio | 18 | 45,0 | 45,0 | 77,5 |
| Alto | 9 | 22,5 | 22,5 | 100,0 |
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

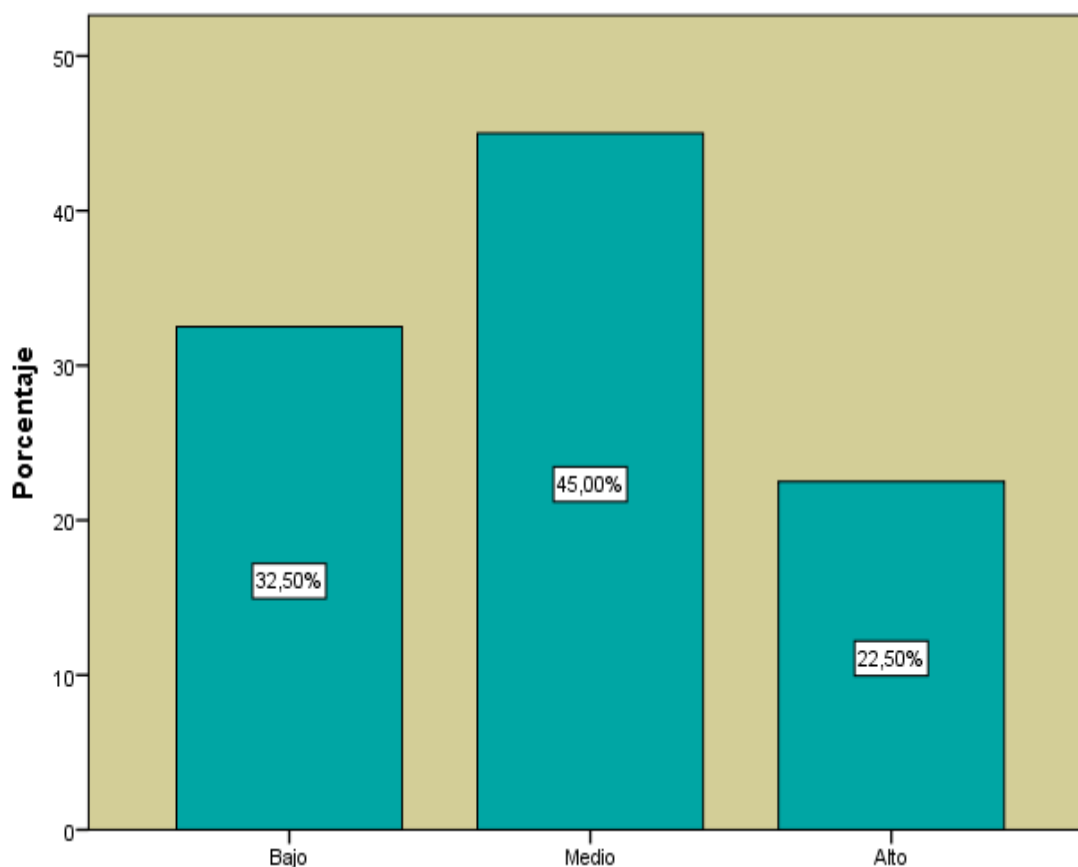


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión: Relacion

Interpretación: se puede apreciar que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión relación y la rotación del personal, se encuentra en un nivel medio representada por el 45,00% del total de la dimensión y un 32,50% de los colaboradores lo consideran en un nivel bajo, él 22,50 % del resto de los colaboradores encuestados consideran la rotación del personal en un nivel alto.

4.3.2. Descriptivas de la dimensión de la rotación del personal

Tabla 12

Análisis de la dimensión: oportunidad de crecimiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 16 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | Medio | 20 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Alto | 4 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

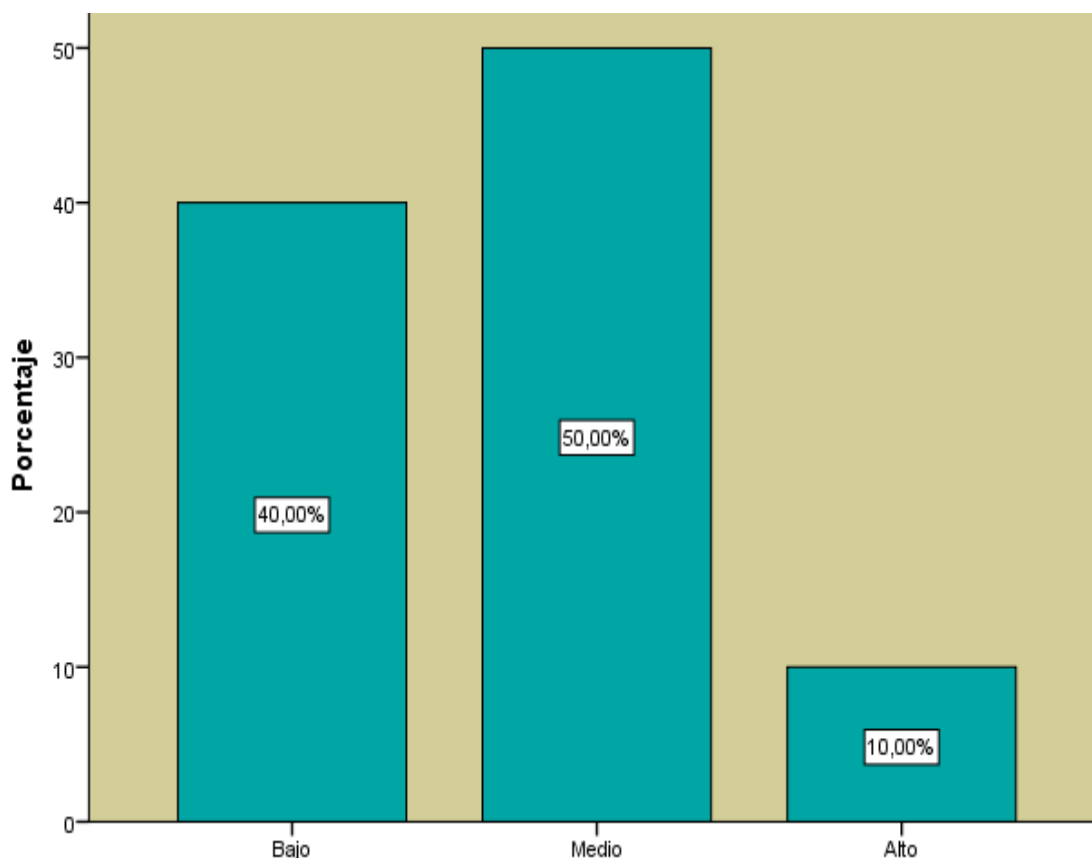


Figura 14. Análisis descriptivo de la Dimensión: oportunidad de crecimiento

Interpretación: se puede apreciar que el 50,00% de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión oportunidad de crecimiento y la gestión del talento humano, se encuentra en un nivel medio, el 40,00% del resto de los encuestados lo consideran en un nivel bajo y un 10,00% de los encuestados consideran la gestión del talento humano en un nivel alto.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión: condición de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 9 | 22,5 | 22,5 | 22,5 |
| | Medio | 24 | 60,0 | 60,0 | 82,5 |
| | Alto | 7 | 17,5 | 17,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

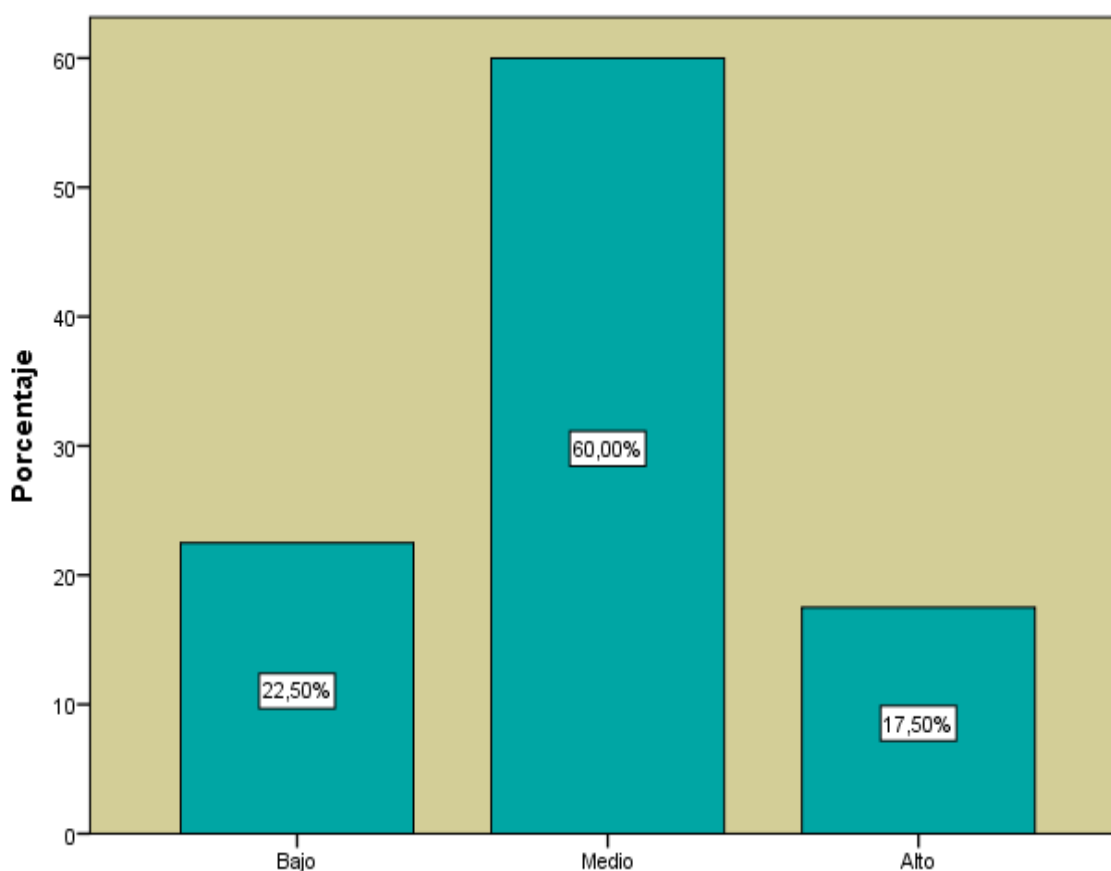


Figura 15. Análisis descriptivo de la Dimensión: condición de trabajo

Interpretación: se puede apreciar que el 60,00% de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión condición de trabajo y la gestión del talento humano, se encuentra en un nivel medio, el 22,50% del resto de los encuestados lo consideran en un nivel bajo y un 17,50% de los encuestados consideran la gestión del talento humano en un nivel alto.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión: motivación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 12 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Medio | 20 | 50,0 | 50,0 | 80,0 |
| | Alto | 8 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

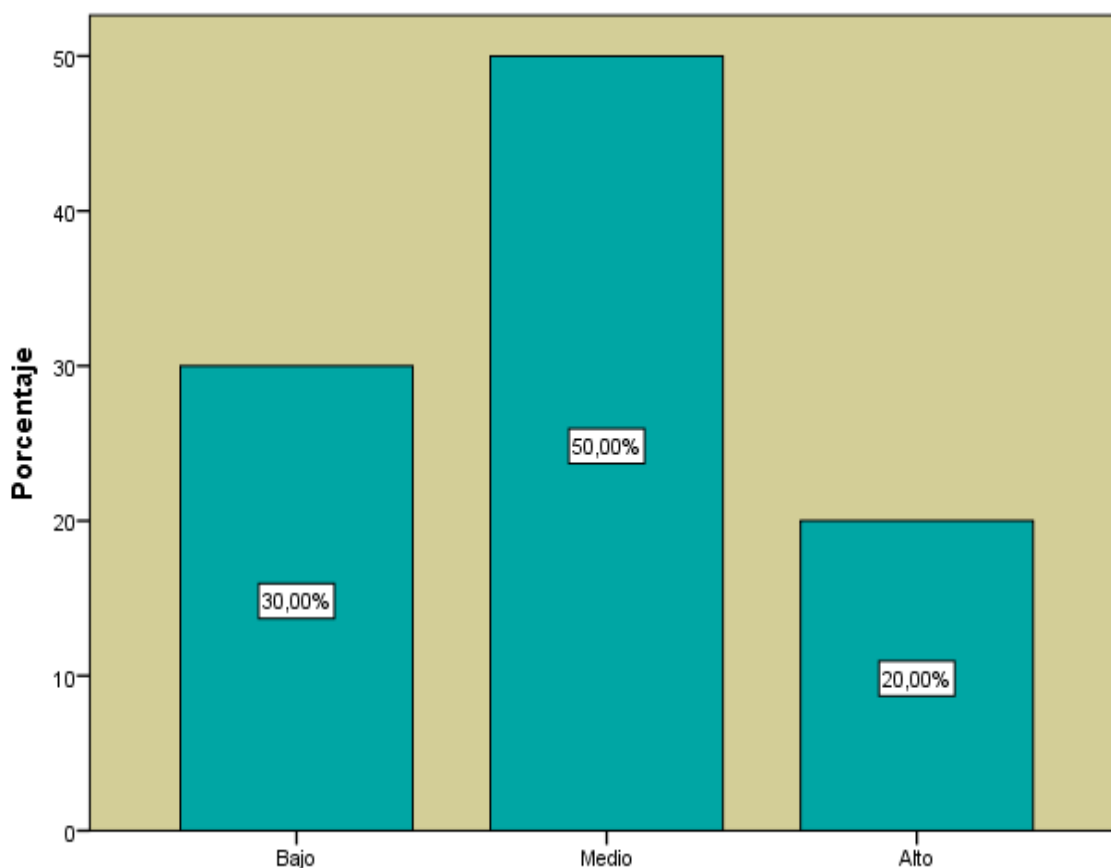


Figura 16. Análisis descriptivo de la Dimensión: motivación

Interpretación: se puede apreciar que el 50,00% de los colaboradores encuestados indican que la relación entre la dimensión motivación y la gestión del talento humano, se encuentra en un nivel medio, el 30,00 % del resto de los encuestados lo consideran en un nivel bajo y un 20,00% de los encuestados consideran la gestión del talento humano en un nivel alto.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 15

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal

| | | Rotación del Personal | | | Total | |
|----------------------------|-------------|-----------------------|-------|-------|--------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| Gestión del talento humano | Bajo | Recuento | 0 | 9 | 5 | 14 |
| | | % del total | 0,0% | 22,5% | 12,5% | 35,0% |
| | Medio | Recuento | 1 | 14 | 2 | 17 |
| | | % del total | 2,5% | 35,0% | 5,0% | 42,5% |
| | Alto | Recuento | 8 | 1 | 0 | 9 |
| | | % del total | 20,0% | 2,5% | 0,0% | 22,5% |
| Total | Recuento | 9 | 24 | 7 | 40 | |
| | % del total | 22,5% | 60,0% | 17,5% | 100,0% | |

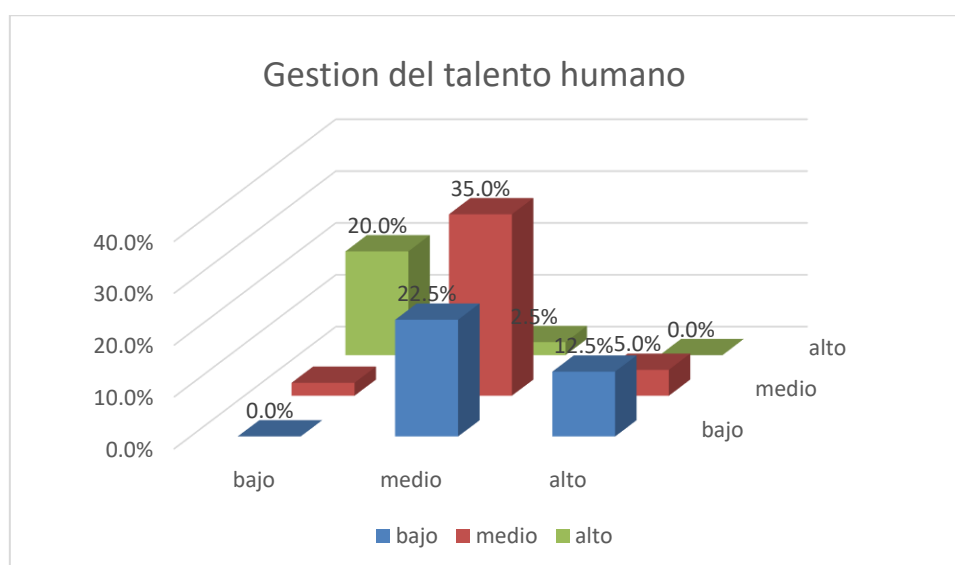


Figura 17. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal.

En la tabla 15 y figura 17 muestran la descripción referente a las variables gestión del talento humano y la rotación del personal, donde se observa que 8 de los encuestados que representan 20 % de la muestra observan baja relación entre dichas variables. Así mismo, 14 de los encuestados que representan 35 % de la muestra

refieren que esta relación es nivel medio, mientras que 5 de los encuestados que representan el 12,5 % de la población afirman que esta relación es muy alta.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable rotación del personal presenta una distribución normal.

Ha: La variable rotación del personal no presenta una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de la normalidad de las variables

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra | | Gestión | Rotación |
|---|---------------------|-------------------|---------------------|
| N | | 40 | 40 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 37,7250 | 69,7000 |
| | Desviación estándar | 6,83501 | 8,58502 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | ,150 | ,094 |
| | Positivo | ,150 | ,094 |
| | Negativo | -,079 | -,083 |
| Estadístico de prueba | | ,150 | ,094 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,024 ^c | ,200 ^{c,d} |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 16 se visualiza que los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la mayoría de los puntajes de estas variables se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .005$); dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contrastación de hipótesis específicas

Hi: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park– 2017

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park – 2017.

Tabla 17

Correlación entre la Gestión del talento humano y la Rotación del personal

| | | Gestión | Rotación |
|----------|------------------------|---------|----------|
| Gestión | Correlación de Pearson | 1 | -,702** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 40 | 40 |
| Rotación | Correlación de Pearson | -,702** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 17, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r = -0.702$ entre la gestión del talento humano y la rotación del personal donde este grado de correlación es inversa y cuenta con un nivel de correlación moderada alta.

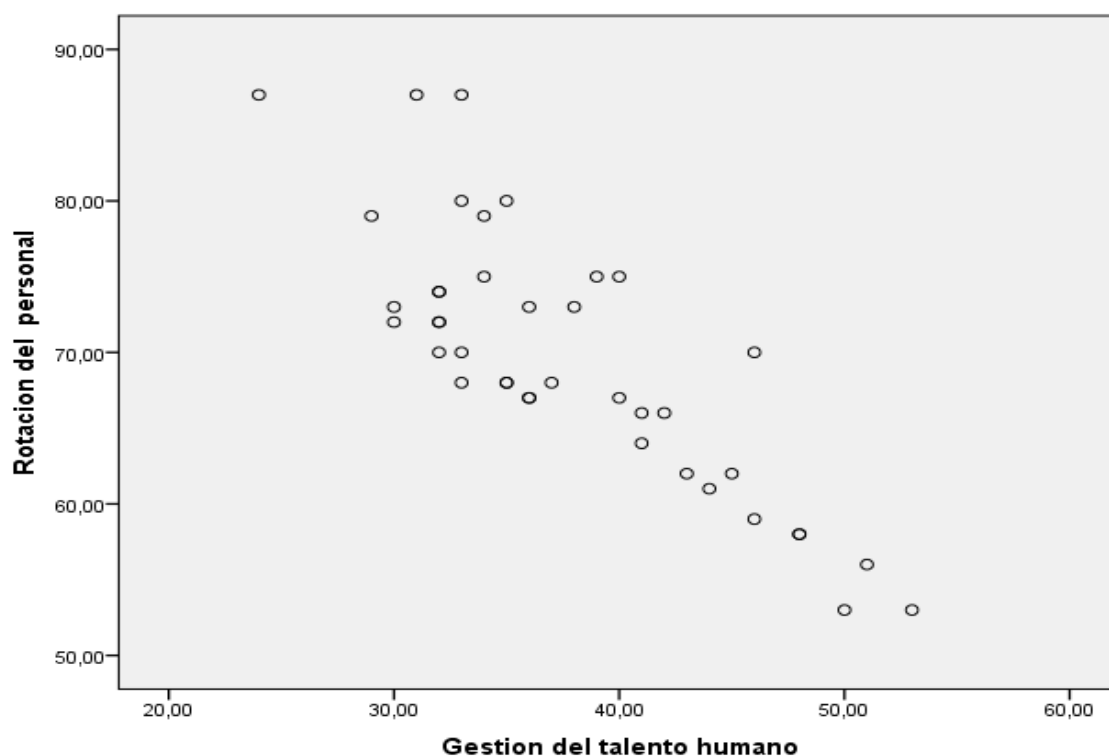


Figura 18. Gráfica de dispersión de correlación entre variables

En la figura 18 se observa que los resultados de la correlación entre las variables de Pearson son de $-0,702$ con un nivel de significancia $p=0,000$ que es mayor al $0,05$ lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando así que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, 2017.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05 , lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal – 2017.

Correlación entre la dimensión conocimiento y la rotación del personal

Ho: No existe relación entre el conocimiento y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

H1: Existe relación entre el conocimiento y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

Tabla 18

Correlación entre conocimiento y la rotación del personal

| | | Rotación | Conocimiento |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Rotación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,597** |
| | | N | 40 |
| | Conocimiento | Coeficiente de correlación | -,597** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 40 |

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 18, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r=-0.597^{**}$ entre el conocimiento y la rotación del personal, donde el grado de correlación es inversa y cuenta con un nivel de correlación moderada.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal, San Miguel-2017.

Correlación entre la habilidad y la rotación del personal

Ho: No existe relación entre la habilidad y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

H1: Existe relación entre la habilidad y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

Tabla 19

Correlación entre la habilidad y la rotación del personal

| | | | habilidad | Rotación |
|----------|-----------|----------------------------|-----------|----------|
| Rho de | Rotación | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,635** |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | habilidad | Coeficiente de correlación | -,635** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 19, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r = -0.635^{**}$ entre, donde este grado de correlación es directo y cuenta con un nivel de correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p=0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal, San Miguel-2017.

Correlación entre la relación y la rotación del personal

Ho: No existe relación entre la relación y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

H1: Existe relación entre la relación con los trabajadores y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017.

Tabla 20

Correlación entre la relación y la rotación del personal

| | | | Rotación | Relación |
|-----------------|----------|----------------------------|----------|----------|
| Rho de Spearman | Rotación | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,465** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Relación | Coeficiente de correlación | -,465** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis del grado de relación entre las variables

Según la tabla 20, los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación $r = -0.465^{**}$ entre, donde este grado de correlación es directo y cuenta con un nivel de correlación alta.

Decisión de estadística

Contraste de hipótesis

La significancia de $p = 0.002$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal, San Miguel-2017.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se obtuvieron en la investigación, están relacionados al objetivo general, el cual permite “determinar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel-2017” dicho resultado fue favorable, ya que se encontró una correlación moderada alta entre las variables de estudio con el estadístico de Pearson, siendo equivalente a -0.702 , con un p_valor de $0.000 < 0.05$ de las cuáles podemos comparar con la investigación de Crisóstomo (2016) en su tesis titulada “programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación del personal de la empresa Jell EIRL, Villa El Salvador -2015”. El autor explica que existe una correlación significativa de 0.821 entre la flexibilidad laboral y la rotación del personal, menciona que al usar programas de flexibilidad de horarios disminuirán la rotación del personal.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, “comprobar la relación entre el conocimiento y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017”, se encontró una correlación de Pearson de -0.597 , lo cual se aprecia un nivel de correlación moderada, por ser de un p_valor de $0.000 < 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula, ya que se afirma que existe relación entre el conocimiento y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017, en análisis se asemeja con la investigación de Valentín (2017) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, 2016”, donde infiere la poca capacitación que se les brinda a los trabajadores, generando así la deficiencia de la gestión del talento humano. El nivel estadístico resulto significativo, ya que las pruebas realizadas al desempeño de los colaboradores demuestran que el desempeño laboral es bajo mientras que el nivel alto es en la evaluación al personal.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, permite analizar la relación entre las habilidades y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017, se encontró una correlación de Pearson de -0.635 , de las cuáles este representa un nivel de correlación positiva, por ser un

p_valor de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre las habilidades y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017. Asimismo, dicha investigación se ve relacionada con la tesis de Cusacani (2017) en su tesis titulada “rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur S.A. Tacna, noviembre 2015-abril 2016, donde se encontró una correlación inversa de -0.942 con un p_valor de $0.000 < 0.05$ lo cual indica que los trabajadores contaban con problemas de estabilidad laboral, y la organización empezó a tener una rotación de personal en una de sus áreas con mayor frecuencia.

En cuanto al tercer objetivo de investigación se permitió “identificar la relación entre las relaciones que se dan y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017”, se encontró una correlación de Pearson de -0.465 , de las cuáles este representa un nivel de correlación moderada, por ser un p_valor de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre las relaciones del trabajador y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017. Asimismo, dicha investigación se ve relacionada con la tesis de Barrantes (2017) en su tesis titulada “el clima organizacional y su influencia en la rotación del personal en la empresa Cineplex S.A” se describe emplear estrategias para que el personal se sienta motivado con esto se comprobó con el resultado de correlación de Pearson de 0.971 , lo cual indica que existe una correlación positiva.

5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación entre las variables, R de Pearson = -0.702 y un $p=0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación significativa moderada alta entre las variables gestión del talento humano y rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión conocimiento y la variable rotación del personal, R de Pearson = - 0,597 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión conocimiento y la variable rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión habilidad y la variable rotación del personal, R de Pearson = - 0,635 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación significativa moderada alta entre la dimensión habilidad y la variable rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión relación con los trabajadores y la variable rotación del personal, R de Pearson = - 0,465 y $p=0,002$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión relación con los trabajadores y la variable rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda al encargado del área de recursos humanos de la empresa Coney Park, San Miguel– 2017, el uso de plataformas virtuales para la interacción con los colaboradores y mejorar el manejo de los horarios en cuanto a la tienda, ya que esto le ayudara al colaborador a gestionar la flexibilidad de horarios. Este procedimiento servirá para así disminuir la rotación de personal, ya que esta le permitirá al colaborador tener un balance entre el trabajo y su vida personal.

Se sugiere al gerente de la empresa Coney Park, San Miguel – 2017, aplicar estrategias que permitan el desarrollo de los conocimientos y experiencias de los colaboradores mediante líneas de carrera y ascensos, estas se darán a los colaboradores que tengan una mayor productividad en la empresa, brindándoles así seguridad y estabilidad laboral.

Se sugiere al gerente de la empresa, elaborar estrategias para impulsar las destrezas e incentivar la creatividad en los colaboradores mediante la organización de actividades recreativas que involucren premiaciones a las tiendas con mayores ventas, y también la premiación a los colaboradores que destaquen más en su área de trabajo.

Se sugiere emplear por parte del gerente de la empresa Coney Park, San Miguel – 2017, estrategias de integración y participación entre todos los colaboradores mediante las reuniones mensuales que servirán para generar comunicación entre las diferentes áreas existentes dentro del local de San Miguel, generando así en ellos el trabajo en equipo.

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/215234795/Poblacion-y-Muestra>

Alcalde, J. y Lalangui, T. (2016). *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa My Business S.A.C. de Chiclayo en el 2014* (Tesis de pregrado) Recuperado de https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/43/1/T107_73465635T.pdf

Almeda, C. (7 de julio del 2017). *La rotación de personal: todo lo que debes saber sobre ella* [Mensaje en un blog] Talent Clue. Recuperado de <http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>

Arias, F. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (7ª ed.). Recuperado de https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve

Barrantes, F. (2017). *El clima organizacional y su influencia en la rotación del personal en la empresa Cineplex S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3066/Barrantes_GFL.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Bejarano, P, (2013). *gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%c3%b3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>.

Cachuan, G. J. (2015). *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en lima*

metropolitana, año 2014 (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1578>

Chávez, C. (2017). *El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica. Diario comercio.* Recuperado de http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/?fb_comment_id=856888021045939_873203536081054.

Chiavenato, I, (2009). *Gestión del talento humano.* México: McGraw-Hill/interamericana.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.) México: McGraw-Hill interamericano.

Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración.* Santa Fe, México: McGraw-Hill/interamericana.

Coulter, R. (2010). *Administración.* Naucalpan de Juárez, México: Pearson

Crisóstomo, J. A. (2016) *Programa de flexibilidad laboral para reducir la rotación de personal de la empresa Jell - E.I.R.L. - Villa El Salvador - 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/342>

Cusacani, N, (2017). *Rotación del personal y productividad de la empresa productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>.

Danhke, G. L. (1989). *Investigación y comunicación.* Barcelona, España: McGraw-Hill

De Barrera, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Caracas, Venezuela: Fundación SYPAL

Eslava, E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/114171987/Gestion-Talento-Humano-Organizaciones-Libro>.

González, M. (2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (1994), *metodología de la investigación*, México, McGraw -Hill / Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *metodología de la investigación*
Recuperado de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Jericó, P. (2008). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/>

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*, México: McGraw-Hill/interamericana.

Marte, Y. (s.f.). Teoría de contingencia de Administración. *GeoCities*. Recuperado de <http://www.geocities.ws/ymarte/trab/admcontin.html>

Mitta, D. y Dávila, C. (2015). *Retención del talento humano: políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6948>

- Pérez, G. (2014). *Gestión de talento humano y la influencia en la satisfacción de los colaboradores del centro de contacto BCP - Sede La Esperanza – 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2815>
- Ponce, P. (2001). *La administración del talento humano como factor clave de éxito en la gestión empresarial* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/311/1/IAEN-020-2001.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*, Guadalajara, México: Pearson.
- Tamayo, M. (2012). *Metodología de investigación científica*. México: Noriega.
- Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas sur, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8dN%20RODR%C3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO



FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

VILMA JESSICA RIMACHE LOPEZ
ORCID: 0000-0002-3207-9249

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUÍZ
ORCID: 0000-0002-4373-9062

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

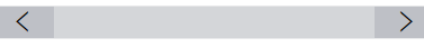
LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018



Resumen de coincidencias



11 %



| | | | |
|---|---|-----|---|
| 1 | repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet | 4 % | > |
| 2 | qdoc.tips Fuente de Internet | 4 % | > |
| 3 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 3 % | > |

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Matriz de consistência | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|---|
| Título: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017 | | | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | |
| <p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel – 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las oportunidades de crecimiento en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y las oportunidades de crecimiento en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Ha: La oportunidad de crecimiento se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017</p> <p>Ha: La condición de trabajo se relaciona</p> | Variable 1: Gestión del Talento Humano | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje • Eficiencia • Compromiso | <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> | <p>Alto 43 a mas</p> <p>medio 37– 43</p> <p>bajo 33 - 37</p> |
| | | | Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Rendimiento • Creatividad | | |
| | | | Relaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicacion • Liderazgo • Clima laboral | | |
| Variable 2: Rotación del Personal | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Niveles y rangos | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo en la empresa Coney Park, San Miguel - 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de talento humano y la motivación en la empresa Coney Park, San Miguel- 2017?</p> | <p>Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017</p> | <p>significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017</p> <p>Ha: La motivación se relaciona significativamente con la rotación del personal en la empresa Coney Park, San Miguel– 2017</p> | <p>Oportunidades de Crecimiento</p> <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Motivación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Efectividad • Rendimiento • Adaptabilidad • Productividad • Cumplimiento/normas • Incentivos • Estimulos • Satisfaccion | <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> | <p>Alto 76 a mas</p> <p>medio 69– 76</p> <p>bajo 63- 69</p> |
| <p>Nivel - diseño de investigación</p> | <p>Población y muestra</p> | <p>Técnicas e instrumentos</p> | | <p>Estadística que utilizar</p> | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Nivel: El nivel de estudio que se aplicó fue de corte transversal.</p> <p>Diseño: El diseño es descriptivo correlacional.</p> <p>Método: El método que se utilizó en la presente investigación fue de método cuantitativo</p> | <p>Población: Está conformada por todos los trabajadores de la empresa Coney Park</p> <p>Tipo de muestreo: En la investigación se emplea un muestreo no probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: Está compuesta por 40 colaboradores de la empresa Coney Park de San Miguel</p> | <p>Variable 1: Gestión del Talento Humano</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario para describir la variable gestión del talento humano</p> <p>Autor: Vilma Jessica Rimache López</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: colaboradores de la empresa Coney Park de San Miguel-2017</p> | <p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variables, a través del programa spss.</p> <p>INFERENCIAL: Obtención de la prueba de normalidad de las variables de estudio, a través del programa estadístico spss. Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, a través del programa estadístico spss.</p> |
|---|---|---|---|

ANEXO 3

INSTRUMENTO SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONEY PARK, SAN MIGUEL - 2017

Estimado colaborador agradeceré inmensamente poder contar con tu ayuda para poder responder esta encuesta con la mayor sinceridad posible.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| Dimensión 1: CONOCIMIENTO | | N | CN | AV | CS | S |
|---|--|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Considera que sus conocimientos son importantes en la empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Conoce las tareas que se desempeñan en su área? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que se aprende más rápido con la práctica? | | | | | |
| 4 | ¿La experiencia adquirida en otros trabajos le ayuda en su puesto? | | | | | |
| 5 | ¿Dedica suficiente atención y concentración a lo que hace? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que es importante la destreza para cumplir sus objetivos? | | | | | |
| Dimensión 2: HABILIDADES | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿Considera que el área donde trabaja estimula sus habilidades? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que aprende mejor cuando trabajas solo? | | | | | |
| 3 | ¿Se adapta rápido a los cambios que se dan en su entorno? | | | | | |
| 4 | ¿Cuenta con la capacidad para resolver problemas? | | | | | |
| 5 | ¿Opina en algunas decisiones de mejora en su área de trabajo? | | | | | |
| 6 | ¿Su puesto de trabajo despierta su creatividad? | | | | | |
| Dimensión 3: RELACIONES | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿Siente que su jefe inmediato se preocupa por usted? | | | | | |
| 2 | ¿Se involucra en las ejecuciones de actividades del grupo? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que tiene una buena relación con su jefe superior? | | | | | |
| 4 | ¿Se siente a gusto en su grupo de trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿El ambiente interno le ayuda a tener éxito en la organización? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que cuenta con espíritu de trabajo en equipo? | | | | | |
| Dimensión 4: OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿En la empresa brindan oportunidades para crecer profesionalmente? | | | | | |
| 2 | ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? | | | | | |
| 3 | ¿Se siente satisfecho con su desempeño en su puesto de trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿Se Siente capacitado para desarrollar funciones más exigentes? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que su productividad se ve reflejada en los buenos resultados? | | | | | |
| 6 | ¿El ambiente interno le ayuda a tener éxito en la organización? | | | | | |
| Dimensión 5: CONDICIONES DE TRABAJO | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿En la empresa le brindan un ambiente físico seguro? | | | | | |
| 2 | ¿Cuenta con los materiales y equipos para realizar su trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Le brindan herramientas que le ayudan a mejorar su trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿En la empresa le brindan un plan de salud eficiente para usted y su familia? | | | | | |
| 5 | ¿Se efectúan actividades de mantenimiento en la empresa? | | | | | |
| 6 | ¿En su área de trabajo la iluminación es la Adecuada? | | | | | |
| Dimensión 6: MOTIVACION | | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿Se siente satisfecho con su salario? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que es necesario un incentivo económico? | | | | | |
| 3 | ¿Ha recibido elogios o reconocimientos por hacer un buen trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿Considera al factor económico como el más importante en su en decisión? | | | | | |
| 5 | ¿El exceso de trabajo en campañas ha disminuido su eficiencia? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que las reuniones mensuales son necesarias para motivar a los trabajadores? | | | | | |

Muchas Gracias.

ANEXO 4
MATRIZ DE VALIDACIÓN

Validación del instrumento GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VAISQUEZ RUIZ SEGUNDO WILK

DNI: A-858481

Especialidad del validador: **Temático** **Metodológico** **Estadístico**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo W. Vásquez Ruiz
INVESTIGACIÓN

Validación del instrumento LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [1] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Adelmar Domingo Díaz

DNI: 45976281

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento ROTACIÓN DEL PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5
PERMISO DE LA EMPRESA



CONSTANCIA DE PERMISO

Mediante el presente documento **CERTIFICAMOS** que:

La señorita **RIMACHE LOPEZ VILMA JESSICA**, ha realizado sus encuestas en nuestras instalaciones de San Miguel el día 15 de Setiembre del 2018.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente

Atentamente,

Atracciones Coney Island SAC


Giuliano Salazar Reátegui
Gerente de Gestión Humana

ANEXO 6

MATRIZ DE DATOS DEL EXCEL

tesis final.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

| | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 6 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 8 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | |
| 9 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | |
| 10 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 11 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | |
| 13 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | |
| 15 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | |
| 16 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | |
| 21 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 22 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | |

Vista de datos Vista de variables



Visible: 36 de 36 variables

| | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | Zv |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----|
| 18 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | |
| 20 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | |
| 22 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | |
| 23 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 24 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 27 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | |
| 30 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | |
| 31 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | |
| 33 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 34 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | |
| 35 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 36 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | |
| 38 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | |
| 39 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | |
| 40 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | |

Vista de datos Vista de variables