



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos  
villarán - Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Cynthia Gabriela Auqui Vargas

ASESOR

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

**PÁGINA DEL JURADO**



**PRESIDENTE**



**SECRETARIO**



**VOCAL**

### **DEDICATORIA**

A dios por permitir haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres que son los pilares más importantes de mi vida. A mi hermano, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que me ayudaron y motivaron a conseguir mis sueños.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Cynthia Gabriela Auqui Vargas con DNI N° 71430286, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 3 de Julio del 2018



FIRMA

Cynthia Gabriela Auqui Vargas

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión del talento humano y la rotación del personal en la Agencia Carlos Villaran – Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018”, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.



FIRMA

Cynthia Gabriela Auqui Vargas

# ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CARÁTULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTOR	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
<b>II. MÉTODO</b>	<b>27</b>
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	35

<b>III. RESULTADOS</b>	36
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	44
<b>V. CONCLUSIONES</b>	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	50
<b>VII. REFERENCIAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	57



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Fiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano	33
Tabla 2:	Fiabilidad de la variable Rotación de personal	34
Tabla 3:	Coefficiente de correlación entre Gestión del Talento Humano y Rotación de personal	37
Tabla 4:	Coefficiente de correlación entre Reclutamiento, selección y rotación de personal.	38
Tabla 5:	Coefficiente de correlación entre Capacitación y rotación de personal	39
Tabla 6:	Formación y Rotación de personal	40
Tabla 7:	Evaluación de desempeño y Rotación de personal	41
Tabla 8:	Motivación y Rotación de personal	42

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Validación de instrumentos	57
Anexo 2:	Tabla de especificaciones	69
Anexo 3:	Intrumento de recolección de datos	70
Anexo 4:	Detalle de confiabilidad del instrumento	74
Anexo 5:	Base de datos de las variables	75
Anexo 6:	Tabla de Validez de gestión de talento humano	80
Anexo 7:	Tabla de Validez de rotación de personal	82
Anexo 8:	Evaluación de la similitud	84
Anexo 9:	Autorización de la entidad	85
Anexo 10:	Reporte anual de rotación de personal INTERBANK	86
Anexo 11:	Matriz de Consistencia	87

## RESUMEN

En el presente trabajo explicare cómo se maneja la gestión del talento humano y la rotación interna del personal de la empresa “Interbank - agencia 150 canto grande, san juan de Lurigancho 2016”, la mayoría de las empresas siempre se han caracterizado por manejar un buen servicio, siendo este un camino para influir positivamente sobre su capacidad de incrementar sus ingresos y contribuyendo a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

En este sentido, la dirección estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados , tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc., y, con ellos, los resultados de la organización.

Para ello, se empleó el método alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental y el tipo de investigación es aplicada. Se tomó como población a los trabajadores de la empresa Interbank y se determinó que la muestra es censal, es decir el 100% de la población. Para el levantamiento de la información se empleó el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitió encuestar a los trabajadores.

### **Términos claves:**

Gestión de talento humano, productividad, buen clima laboral, satisfacción laboral, rotación voluntaria, desempeño, felicidad.

## ABSTRACT

The present scientific investigation entitled "Quality in the service and customer satisfaction of the gym DeporCentro Line E.I.R.L. in the district of San Juan de Lurigancho, 2017 ", this developed through on the theoretical foundations of Hoffman and Bateson (2011) on the quality of service and the theoretical contributions of Lovelock and Wirtz (2015) on customer satisfaction. To do this, the correlative descriptive scope method of not experimental design was use and the type of research is applied. The parents of families that enroll their children in the swimming school were taken as a population and it was determined that the sample is 108 clients of the company. To collect the information, the data collection instrument of the questionnaire was use to survey the users. Finally, it concluded that the variable quality in the service and customer satisfaction correlate with each other; In the same way, it was determined that the tangible dimensions, reliability, guarantee and empathy were positively related to the customer satisfaction variable, by which the alternative hypothesis is accepted; However, it was shown that the response capacity dimension is not related to the customer satisfaction variable of the company DeporCentro Línea, that is, in this case the null hypothesis is accepted.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, customer.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 La Realidad Problemática

Uno de los problemas que frecuentemente se nos presenta en la empresa es la inestabilidad laboral o la rotación de personal que algunas organizaciones manejan, aspecto que genera consecuencias negativas para cualquier organización y que posteriormente se agudiza cuando resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo. Una de las causas que puede generar la rotación de colaboradores en una organización es un mal modelo de Gestión, que afecta al empleado en su satisfacción laboral lo que puede llegar a causar que este busque otro trabajo, no cabe duda que el recurso humano es el componente principal de toda organización. Por otro lado, algunas empresas poseen un mapa de procesos, donde gestión de talento humanos se plantea como un área de soporte; sin embargo, podría tomarse en cuenta desde un punto de vista estratégico, que se orienta en actividades que contribuye a plantear nuevas políticas de personal, donde RRHH orienta los planes de organización buscando mayor competitividad en el mercado. No obstante, todas las empresas buscan un crecimiento económico, pero sin la cooperación de los colaboradores no sería posible incremental el desempeño laboral.

Según InterChina Consulting (2012): La gestión del talento humano cumple un papel muy importante, puesto que en China la rotación de personal es de un 10% debido a la desconfianza u otros intereses por sus jefes. Algunos estudios realizados en China indican que el 80% de la baja de personal es por la falta de motivación, comunicación, relaciones interpersonales y línea de carrera; mientras que reconocimientos como sueldos, bonos e incentivos puede ser hasta el 50% para puestos determinados como producción y ventas, que ayudan al personal a sentirse bien y contraer un buen clima laboral con la finalidad de maximizar la eficiencia organizacional. De acuerdo al estudio de Indicadores Saratoga de Price wáter house Coopers, el índice promedio de rotación laboral ya sea interno o externo 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%. Asimismo el despegue de la economía peruana hace que las cifras de rotación en el Perú sean casi el doble que en Latinoamérica. Esto se une a la tendencia actual de que las personas prefieren adquirir experiencia en distintos tipos de organizaciones o dentro de una misma organización pero en diferentes puestos e incluso en diversas funciones. Sin embargo, señala que este alto índice también es para preocuparse, ya que de acuerdo con las mejores prácticas los niveles, en términos

generales, deberían estar alrededor del 5,7% y si de personal con alto desempeño se trata, en 3,1% -tal como sucede en América Latina, mientras que en el Perú este índice llega a 5,3%.

Por otro lado el Sr. Astete, presidente del directorio de la APERHU (Asociación Peruana de Recursos Humanos) (2015) señaló en una entrevista a un diario local “El Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de América Latina (18% para el Perú en comparación con un 5% a 10% para Latinoamérica), y que la rotación del personal genera grandes sobrecostos a las empresas”

La empresa Interbank presenta un 10% de rotación de personal, debido a los traslados internos, donde el personal es desplazado a otras tiendas muy lejanas a su centro de estudio, esto se ve evidenciado en la cantidad de colaboradores nuevos que son contratados todos los meses para completar personal en las distintas agencias a nivel nacional. Para el año 2017 se calculó que en la sede central se presentó mayor índice de rotación ya sea interna o externa, esto debido que es la sede con mayor número de trabajadores. De esta manera está generando mayor inversión en el reclutamiento y capacitación de los nuevos colaboradores.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Internacionales:**

Martinez (2013) tesis titulada “*Gestión del talento humano por competencias y su incidencia en la rotación de personal en el Banco Santander*”, para obtener su Título de Licenciada en Administración en la Universidad Tecnológica Latinoamericana en Lina, Neucalpan de Juarez – Mexico. Su objetivo general es determinar la incidencia que existe entre gestión del talento humano por competencias y la rotación de personal en dicha empresa. Las teorías soporte fueron la teoría de clima laboral y rotación del personal de Chiavenato. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 60 trabajadores. Asimismo, estadísticamente se concluyó que la hipótesis propuesta era verdadera, razón por la cual se pudo afirmar que sí existía una incidencia de la gestión del talento humano y la rotación de personal, la misma que se encontraba en una escala de Rho= 0.5 a 0.68 determinando una correlación positiva moderada y Sig. (Bilateral) = 0.019; ( $p \leq 0.05$ )

El aporte de este trabajo es importante para mí investigación ya que el plan de investigación menciona las 2 variables que utilizo para el presente trabajo. Asimismo, el estudio realizado es descriptivo correlacional, donde buscan establecer la relación entre ambas variables.

Olivares (2012) en su tesis titulado *“El desarrollo de talento humano y la rotación de colaboradores en la empresa consorcio de tarjeta de crédito”*, para obtener su Maestría en Dirección de Empresas en la Universidad Central de Venezuela, Caracas – Venezuela. Su objetivo general fue investigar de qué manera la implementación de nuevos modelos de gestión ayudara a disminuir la rotación personal. La base teórica utilizada para la primera variable fue de la autora Alles, M. con referencia a la segunda variable de rotación de colaboradores se utilizó el libro de Flores, R. La metodología fue descriptivo correlacional cuya muestra fue 84 clientes y trabajadores de la empresa, Donde obtuvo como conclusión que ambas variables si tienen relación, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,93$  Sig. (Bilateral) = 0.001 con una probabilidad de error de 0.05.

El aporte de esta investigación es muy relevante ya que presenta el mismo nivel de investigación y utilizan las 2 variables Gestión del talento humano y rotación de personal. Asimismo, el estudio realizado es descriptivo correlacional, donde se buscó establecer la relación entre ambas variables.

Luisa (2008). en su tesis titulado *“Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la rotación de personal en el Banco de Bogotá”*, para obtener su título de Licenciada en Administración, en la Fundación Universitaria Agracia de Colombia, en Bogotá – Colombia. Su objetivo general es identificar si existe relación entre gestión del talento humano y la rotación de personal, con el fin de plantear alternativas que disminuyan la rotación externa de personal. La investigación tuvo como teórico a Milkovich G. para la variable talento humano y a Reyes A. para la variable rotación de personal. La metodología empleada es descriptivo correlacional, diseño de investigación es no experimental de corte transversal, con una muestra de 30 colaboradores. En conclusión se pudo identificar que si existe relación entre el proceso de organizar a las personas y rotación de personal en el banco de Bogota, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,63$  con una probabilidad de error de 0.060. Se propone que la productividad de las obligaciones mejorara siempre y cuando los trabajadores mejoren su calidad de vida;



con aportes positivos como motivación, remuneraciones, incentivos y buen clima laboral.

El aporte de esta investigación es de gran importancia ya que presenta el mismo nivel de investigación y utilizan las 2 variables Gestión del talento humano y rotación de personal. Asimismo, el campo donde se realiza la investigación es en una entidad financiera.

### **Nacionales:**

Solorzano (2015). Tema titulado: “*Talento Humano y rotación del personal en la empresa Scotiabank, sede Chilca*” para obtener su título de Licenciada en Administración de Empresas, en la universidad Alas Peruanas, en la Ciudad de Huancayo, Perú. Su objetivo general es identificar la relación que existe entre talento humano y rotación de personal, con el fin de conocer las causas por las cuales existe alta rotación de personal. La Investigación tuvo como teórico a Chiavenato, I para la variable Talento Humano. La metodología empleado es descripto correlacional, con una muestra de 40 trabajadores. Teniendo como instrumentos cuestionarios. Esta investigación concluye que efectivamente tiene relación unidireccional, con un coeficiente de correlacion de Rho Spearman de 0.75, con probabilidad de error de 0.06. Lo cual conlleva a indicar que la investigación lograra mejoras en los enfoques de los objetivos de la empresa.

El aporte que brinda esta investigación es muy importante para nuestra investigación ya que se trabajaron las dos variables presentes en este estudio, talento humano y rotación del personal. Asimismo es proporcionar estrategias de Reclutamiento y Selección, únicamente propuestas y planteadas en la gestión del talento humano para mejorar relaciones a nivel interno de la compañía y mejorar los procesos que se llevan a cabo

Alvarado (2016). Tema titulado: “*Gestión del talento humano y la rotación de personal en la empresa Agrícola Las Llamozas S.A*” para obtener su título profesional de Licenciada en Administración, en la universidad Tecnológica del Perú, en la Ciudad de Lima, Perú. Su objetivo general es determinar la relación entre gestión del talento humano y la rotación de personal. La Investigación tuvo como teórico a Schuller, R.S para la variable gestión del talento humano. La metodología empleado es descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 60 trabajadores. En

conclusión, indica que existe una relación significativa de 0.552 entre las 2 variables con un nivel de significancia del 0.001.

El aporte que brinda esta investigación es muy relevante para mi investigación, para obtener nuevos conocimientos haciendo referencia a los teóricos y así poder refutar en la parte final de mi investigación.

De la Cruz (2011). Tesis titulado: “*Gestión del talento humano y su relación con la rotación de personal en la empresa Inversiones la Cruz, sede Cercado de Lima*”, para obtener su título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas, en la universidad Nacional José María Arguedas en la Ciudad de Andahuaylas – Perú. Su objetivo general es determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y rotación de personal. La investigación tuvo como teórico para la primera variable a Chiavenato, I. y para la segunda variable a Ibañez, M. La metodología empleado es descriptiva de tipo aplicado – diseño no experimental con una muestra de 60 trabajadores y 10 clientes. En conclusión, los autores determinaron que existe relación entre ambas variables de investigación, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.88, con una probabilidad de error de 0.05.

El aporte de este trabajo es importante para mí investigación ya que investigó la variable rotación de personal. Asimismo, el estudio realizado era descriptivo correlacional, donde se buscaba establecer la relación entre ambas variables tal cual es el objetivo de nuestra investigación. Comentaría que tener un personal altamente capacitado, motivado con distintos beneficios y que labore en un ambiente donde hay un clima laboral manejable es importante para la empresa como para el trabajador.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable 1: Gestión del Talento Humano**

Ésta presente investigación toma como teórico base lo sostenido por **Alles (2010)** quien define la gestión del talento humano “como características de personalidad derivadas en comportamientos que generan un desempeño exitoso” (p.10).

Según refiere el autor, la administración de recursos humanos está integrada por un conjunto de actividades que estarán relacionados con los procesos que permitirán el desarrollo de la organización.

Alles tiene como teórico principal a Maslow y su teoría de la jerarquía de las necesidades. En dicha teoría Maslow sostiene que el ser humano fragmenta sus necesidades en cinco categorías, las cuales a su vez se atienden en base a la importancia que representan para el individuo.

Según lo planteado por el autor, todas las organizaciones deben adaptar los beneficios de los colaboradores de tal manera que dichas necesidades se vean satisfechas y los colaboradores se sientan motivados.

Alles en su libro considera las siguientes dimensiones:

### **Dimensión 1: Reclutamiento y selección**

Puede considerarse como cualquier actividad, desde diferentes perspectivas. De esta manera para entender mejor a los candidatos que deseamos atraer, para luego seleccionarlos y más adelante retenerlos en una organización.

### **Dimensión 2: Capacitación**

Es decir, a las actividades bajo un régimen de curso, con fechas y horarios conocidos, donde se transmite conocimientos y habilidades.

### **Dimensión 3: Formación**

Se denomina así, ya que es un proceso de aprendizaje en el que el colaborador adquiere habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar sus objetivos ya sea dentro y fuera de la empresa, siempre en relación con la visión y misión de la organización.

### **Dimensión 4: Evaluación de desempeño**

Se refiere a los instrumentos que utilizan todas las organizaciones para medir el grado de conocimientos y sobre todo el cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel de cada colaborador.

### **Dimensión 5: Motivación**

Son capacidades que las organizaciones aplican para mantener el estímulo positivo de sus empleados para aumentar la eficacia dentro de la organización, en donde se busca el logro de objetivos.

Según Ibáñez (2011) menciona que la gestión del talento humano es una función administrativa dinámica, socio laboral, de mucha responsabilidad y hasta algo conflictiva, cuando no se respeta la ley o no se toma en cuenta el aspecto humano ni las técnicas administrativas. Administrar es gobernar, dirigir, conducir, gestionar, ejercer y por sobre todo gestionar el talento humano hacia el logro de los objetivos de la empresa (p.13).

Las dimensiones que menciona el autor son:

Remuneración

Condición del trabajo

Evaluación del rendimiento

Productividad

De todo lo expuesto por el autor la gestión del talento humano es la relación de la organización con las personas para que favorezcan el logro de los objetivos a través de los esfuerzos realizados, los beneficios y las remuneraciones brindadas, donde también se busca satisfacer las necesidades del colaborador para un buen desempeño y eficacia.

Otro autor que habla sobre gestión del talento humano es Dessler (2010) “Proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar al empleado, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, para mejorar los aspectos de equidad” (p.4).

El autor considera estas dimensiones

Inducción

Compensaciones

Relaciones Laborales

De acuerdo al autor, la gestión del talento humano es de suma importancia dentro de la organización, ya que el factor humano es de gran importancia para el desarrollo de los objetivos de la organización, por ello siempre buscan que los colaboradores se sientan bien motivados y puedan desarrollar sus actividades.

## **Variable 2: Rotación del Personal**

Esta investigación considera importante el aporte de los siguientes teóricos:

Ibáñez (2011) define a la rotación de personal como movimiento de los trabajadores dentro y fuera de su ambiente, además se puede decir que está compuesta por la cantidad de personas que entran y egresan de la organización, es una forma de movilización interna del trabajador, que en las grandes empresas se ejercita, por una parte, a fin de solucionar los problemas laborales y, por otro lado, con el propósito de capacitar al ejecutivo en una función interna ajena a su especialidad (p.17).

De acuerdo a lo planteado por este autor la rotación del personal no solo se refiere a los trabajadores que terminan la relación laboral con la empresa sino también a los que tienen cambios internos dentro de la estructura de la misma.

Formas de Rotación en la empresa

Ya que tenemos claro que la rotación del personal hace referencia al movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la organización podemos profundizar acerca de las formas de rotación en la empresa.

Ibáñez (2011) Clasifica la rotación en Interna y Externa.

Rotación Interna, se denomina como el movimiento que la organización realiza sobre sus empleados, sin ser sacados de la empresa.

En el mismo nivel jerárquico, se considera al cambio del trabajador a un puesto de gran importancia y con mayor salario, sobre todo ocupa cualquier puesto dentro de su nivel jerárquico.

En el mismo cargo, el movimiento del trabajador a otras áreas pero con el mismo cargo, mayormente con un aumento de sueldo.

Rotación externa, se da cuando la empresa tiene la necesidad de rotar a su personal externo por diferentes motivos, despidos o renunciaciones.

Para el autor la rotación de personal puede producirse de tres maneras, como sabemos este es un fenómeno que se da de esta manera ya que el personal a veces debe ser rotado de su puesto de trabajo dentro de la empresa o fuera de esta.

El autor considera estas dimensiones:

### **Dimensión 1: Fenómenos externos**

Podemos citar la situación de oferta y demanda de potenciales humanos en el mercado, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo en el mercado de trabajo entre otros.

### **Dimensión 2: Fenómenos internos:**

Podemos citar la política salarial de la organización, beneficios de la organización, oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización, cultura organizacional, política de reclutamiento y selección y los criterios de capacitación y evaluación del potencial humano.

Gómez (2010) sostiene que la rotación de personal es el fenómeno que se produce en el momento que un empleado renuncia a ser miembro de una institución. Asimismo, la tasa de rotación está determinada por es la cantidad de empleados que dejan la empresa. Una organización bien gestionada realiza un seguimiento de su tasa de rotación para poder identificar y gestionar sus causas. (p.20).

Como vemos para este autor la rotación del personal se basa específicamente en la salida de los empleados fuera de la organización y sostiene que una empresa que se precie de ser bien gestionada no solo afronta el problema sino además busca establecer las causas y hacer un seguimiento de las mismas.

Tipos de rotación de personal

Gómez (2010) divide la rotación de personal en dos categorías:

Rotación Voluntaria, se genera cuando un colaborador toma por decisión propia finalizar la relación con el empleador, ya sea por motivos personales o profesionales.

Rotación involuntaria, se genera cuando es la empresa quien decide terminar con la relación laboral con un colaborador, debido a diversas causas tales como necesidad económica o un error de ajuste del empleado con la empresa.

Gómez considera estas dimensiones:

Capacitaciones

Seguridad

## Compensaciones por desempeño

Como sostiene este autor la rotación del personal es la fluctuación entre un ambiente y la organización, este movimiento de salidas de colaboradores ocasiona diversos costos a la organización, originando una estabilidad y pérdida desde los recursos humanos hasta problemas económicos. Por ello es necesario que este fenómeno se reduzca a cierto porcentaje en el que la empresa pueda manejarlo.

Otro autor que habla sobre rotación de personal es Reyes (2007) lo define como “la cantidad total de trabajadores que se incorporan o se separan de la empresa, en correspondencia a la cantidad total de colaboradores de una organización” (p.12).

El autor considera estas dimensiones:

Seguridad y salud

Capacitación

Relaciones laborales

Remuneración

Según el autor la rotación de personal no solamente se da cuando el colaborador sale de la organización sino también que es movido por su nivel jerárquico o las rotaciones por áreas; es decir rotación interna.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

#### **Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre el Reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre la capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre la formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre la motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación es de gran importancia, pues mediante el análisis de las diferentes teorías se contribuirá al conocimiento profundo de la relación entre las variables: gestión del talento humano y rotación del personal; considerando que el factor humano es una pieza sustancial y/o significativo para la organización. Por otro lado tiene como objetivo servir de referencia a otros investigadores que buscan realizar estudios en relación al área.

### **Justificación práctica**

Veremos cómo nuestro trabajo de tesis será aplicado para el mejoramiento de la empresa “Interbank – Agencia Carlos Villarán” pues de acuerdo a la problemática planteada encontraremos medidas estratégicas para que el factor humano (los colaboradores) sientan esa filiación a la empresa, también que tengan sus objetivos en relación a la organización, la mejora será tan visible pues no solo se dará en una sola área sino en toda la organización, para eso se utilizo investigaciones nacionales e internacionales que me permitieron tener una mejor visión para el presente trabajo. Claro está que solo llegaremos a este punto siempre y cuando nuestros colaboradores tengan un mejor desempeño y un ambiente favorable para desarrollar su trabajo, de esta manera, la empresa asumirá un rol importante de liderazgo para tomar decisiones con respecto al talento humano ya existente en la organización.

### **Justificación metodológica**

En esta investigación se empleará la encuesta como técnica de investigación que se ajuste al tema sujeto de análisis, aplicado a los empleados relacionados a la empresa en cuestión. Además, se estudiará la información recogida mediante estadísticas que permitan cuantificar las variables cualitativas para su posterior análisis.

### **Justificación social**

Esta investigación aportará información confiable a la empresa Interbank para que puedan tomar acciones que ayuden a contribuir con la reducción del índice de rotación de los trabajadores, a su vez la organización mejorara su imagen y la forma de contratar



al personal en base al reclutamiento y selección, capacitación constante, formación y motivación que se les brinde a los colaboradores.

De esta manera se dará oportunidad a más personas con el fin de alcanzar sus objetivos personales y profesionales.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

### **Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre Reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Existe relación significativa entre capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Existe relación significativa entre formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Existe relación significativa entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Existe relación significativa entre motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Determinar la relación que existe entre capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Determinar la relación que existe entre formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Determinar la relación que existe entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

Determinar la relación que existe entre motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018

## **II. METODO**

## **2.1 Diseño de Investigación**

Según Kerlinger (1999) definió: “El estudio no experimental es aquella en la cual el investigador no interfiere en el comportamiento de las variables. Lo que quiere decir que el investigador simplemente observa el comportamiento de las variables para su posterior análisis (p. 116).

En la presente investigación se empleará un diseño de investigación No experimental, ya que no se manipulará las variables a favor de la investigación; es decir, se va a observar el comportamiento de las variables tal y como se presentan en su entorno natural.

Según Bernal (2010), indico que “la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p. 113).

El tipo de estudio que emplearemos será descriptivo correlacional, ya que medirán de manera independiente los conceptos o variables, por otro lado se busca describir una realidad de diferentes teóricos; en este trabajo las variables que utilizamos es Gestión del talento humano y rotación de personal, después de medir al final llegarán a ser analizados, lo señala el autor Sampieri (2010) “[...], buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, se mide o recoge información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren (p.15).”

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **GESTION DEL TALENTO HUMANO**

#### **Definición Conceptual:**

Gestión del talento humano son características de personalidad derivadas en comportamientos que generan un desempeño exitoso, está integrada por un conjunto de actividades que estarán relacionados con los procesos que permitirán el desarrollo de la organización (Alles, 2010,p.10).

### **Definición operacional**

La variable rotación se medirá mediante un cuestionario, aplicando la escala tipo Likert con cinco categorías a través de una encuesta.

## **ROTACION DE PERSONAL**

### **Definición Conceptual:**

La rotación de personal es el movimiento de los trabajadores dentro y fuera de su ambiente, además se puede decir que está compuesta por la cantidad de personas que entran y egresan de la organización, es una forma de movilización interna del trabajador, que en las grandes empresas se ejerce, por una parte, a fin de solucionar los problemas laborales y, por otro lado, con el propósito de capacitar al ejecutivo en una función interna ajena a su especialidad (Ibañez, 2011, p.17).

### **Definición operacional**

La variable rotación se medirá mediante un cuestionario, aplicando la escala tipo Likert con cinco categorías a través de una encuesta.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Tipo de Escala
Gestión del Talento Humano	Alles (2010): Son características de personalidad derivadas en comportamientos que generan un desempeño exitoso (p.10).	La variable Gestión del talento humano se desarrollará a través de las dimensiones formuladas por Alles y se evaluará empleando el instrumento de cuestionario con valores tipo likert, mediante la técnica encuesta.	Reclutamiento y selección	Reclutamiento Selección Inducción		
			Capacitación	Diagnostico Ejecución Evaluación		
			Formación	Relaciones Interpersonales Valores Comunicación Eficiencia	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Ordinal
			Evaluación de desempeño	Eficacia		
			Motivación	Reconocimiento Espacios Laborales Beneficios Sociales		

Fuente: Elaboración Propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: ROTACION DE PERSONAL

Convenios Educativos						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Tipo de Escala
Rotación de Personal	<p><b>Ibañez (2010):</b></p> <p>La rotación de personal es el movimiento de los trabajadores dentro y fuera de su ambiente, además se puede decir que está compuesta por la cantidad de personas que entran y egresan de la organización, es una forma de movilización interna del trabajador, que en las grandes empresas se ejercita, por una parte, a fin de solucionar los problemas laborales y, por otro lado, con el propósito de capacitar al ejecutivo en una función interna ajena a su especialidad (p.17).</p>	<p>La variable Rotación del Personal será desarrollada a través de las dimensiones formuladas por Ibañez, tales como fenómenos internos y fenómenos externos. Con los cuales se va a elaborar un cuestionario con escala de Likert y hacer las encuestas respectivas a los trabajadores del banco Interbank.</p>	<p>Fenómenos Externos</p> <p>Fenómenos Internos</p>	<p>Salarios</p> <p>Oportunidades de Empleo</p> <p>Coyuntura Económica</p> <p>Estabilidad Laboral</p> <p>Utilidades</p> <p>Programas</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Bonos</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Oportunidad de Crecimiento Laboral</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca,</p> <p>(2) Casi Nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi Siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

## **2.3 Población y Muestra**

### **Población**

Bernal, C. (2006) “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, [...] la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.”

La población de la presente investigación está constituida por los 30 (Treinta) Trabajadores de la empresa Interbank agencia – Carlos Villaran (La victoria), debe entenderse por trabajadores actuales, que se encuentran registrados en la Planilla de la Empresa, durante el período de aplicación del presente estudio.

### **Muestra**

Hernandez (2008) nos dice que: “La muestra es un subgrupo de la población, una parte del todo reflejando las peculiaridades que definen la población de la cual fue separada, indicando que es representativa (p.173).

La muestra se considera censal ya que al investigar selecciona al 100% de la población. En este sentido Ramírez (1997) afirma” La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para este proyecto de investigación la técnica usada es la encuesta a través de preguntas cerradas y el instrumento es el cuestionario Según Bernal (2010) indica que “el cuestionario son preguntas diseñadas con los propósitos de alcanzar los objetivos” (p.5).

Este cuestionario se aplicará a los trabajadores del Banco Interbank; Con el fin de obtener resultados sobre ambas variables de investigación.

Las preguntas formuladas constan de 30 ítems bajo la modalidad de la escala de Likert:



**Instrumento: Cuestionario**

**Técnica: Encuesta**

Figura N. ° 01: Escala de Likert

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Escala de Likert

**Validez:**

Según Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P (2010), indicaron en su libro que la validez es un grado del instrumento que mide a la variable.

Para ello, se aplicó el juicio de expertos que será constatada por docentes metodólogos y temáticos de la Universidad Cesar Vallejo, ellos evaluarán las interrogantes planteadas en el cuestionario y obtener el nivel de validez.

**Confiabilidad**

Wayne y Robert (2005) señalaron que la confiabilidad es el nivel en el que la encuesta de selección proporciona resultados muy consistentes. Por ello, podemos decir que la confiabilidad será alta cuando el cuestionario esté compuesto por un mayor número de ítems, a mayor ítem mayor confianza en la prueba o encuesta.

**Análisis de confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano**

Para el análisis de confiabilidad de los ítems propuestos se aplicó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach a través del software SPSS 24.

**Tabla 1**

*Fiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

Fuente: Elaboración propia

El resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.937, que determina un alto nivel de consistencia interna, es decir que cada uno de los ítems e indicadores es de 93.7% de confiabilidad para la variable gestión del talento humano. Con un total de 30 ítems analizados muestra así su fiabilidad, por lo tanto, fue aplicable al estudio.

### **Análisis de confiabilidad de la variable Rotación de personal**

**Tabla 2**

*Fiabilidad de la variable Rotación de personal*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

Fuente: Elaboración propia

El resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.951, que determina un alto nivel de consistencia interna, es decir que cada uno de los ítems e indicadores es de 95.1% de confiabilidad para la variable rotación de personal. Con un total de 30 ítems analizados muestra así su fiabilidad, por lo tanto, fue aplicable al estudio.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El método de análisis de datos que se aplicará para la investigación se apoyará en la estadística descriptiva. Autores como Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P (2010), señalaron en su libro que “[...] la estadística descriptiva es un procedimiento que nos permitirá cuantificar lo observado, los datos obtenidos de las variables nos permitirán relacionarse entre sí” (p.6).

Lo cual se busca en la investigación entre mis variables gestión del talento humano y la rotación de personal de los colaboradores, aplicando el método de recolección de datos el cuestionario

Así mismo; también se utilizó el SPSS Statistics versión 24.00; programa estadístico donde se realizará un mejor estudio ya que se incorporará la información obtenida de la encuesta para analizar los resultados numéricos con gráficos detallados y porcentajes que determinan la relación entre las variables.

## **2.6 Aspectos éticos**

Según Bernal, C (2010), indico que “al decir ética de la ciencia, es hablar sobre aquellas ideologías que se deben utilizar de forma correcta, sin que se cometa actos incorrectos o inapropiados, que perjudiquen a la investigación” (pág. 18).

Por ello, la presente investigación respeta el derecho de autor haciendo uso de las normas APA y las citas textuales dada por teóricos que ayudan a tener una idea más clara y precisa para el estudio.

La reserva y confiabilidad de los datos de las personas encuestadas será resguardando y reservando su información personal que se obtuvo de los colaboradores de la empresa Interbank, Agencia Carlos Villaran – La Victoria. Por tanto la realización del trabajo de investigación presenta una forma ética con responsabilidad sin que se perjudique la veracidad de la empresa.

### **III. RESULTADOS**

En los resultados de la tesis Gestión del talento Humano y Rotación de personal. Se observó en la tabla N°3 a las variables en forma independiente, en donde se pudo afirmar que la Gestión del talento humano es bueno en un 63.3% y que la rotación de personal es buena en un 63.3%.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa Interbank – Agencia Carlos villarán, La Victoria, 2018; de esta manera los resultados obtenidos se pudo decir que cuando la gestión del talento humano es bueno, la rotación de personal también es buena en un 63.3%. En otra categoría de nuestro resultado, se muestra que cuando la gestión del talento humano es regular, la rotación de personal también es regular en un 26.7% y muy buena en un 10.00%. Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

### Tabla 3

*Coefficiente de correlación entre Gestión del Talento Humano y Rotación de personal.*

H0: No existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal en

<b>Gestión del talento Humano * Rotación de personal</b>						<b>Rho Spearman</b>
		<b>ROTACION DE PERSONAL</b>			Total	Rho = 0.0999
		Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Regular	26.7%	0.0%	0.0%	26.7%	Sig. (bilateral) 0.000
	Bueno	0.0%	63.3%	0.0%	63.3%	
	Muy bueno	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	
<b>Total</b>		<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.0%</b>	

\*.La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

H1: Existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación muy buena Rho= 0.0999 y el valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre la gestión del talento

humano y la rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

### Reclutamiento, Selección y rotación de personal

Considerando el reclutamiento y selección como una dimensión de la variable gestión del talento humano, los resultados obtenidos muestran una distribución dispersa en cuatro categorías de las cuales el 53.3% de los colaboradores encuestados expresaron que el reclutamiento y selección es buena, seguido de un 26.7% en donde consideraron que el reclutamiento y selección es regular, también el 13.3 % considero que es Muy bueno y el 6.7% de los colaboradores opinaron que es Deficiente. El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación que existe entre reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018 ; la tabla N° 3 nos mostró que cuando el reclutamiento y selección es buena, la rotación es un 43.3% buena y un 6.7% muy buena. En otra categoría de nuestro resultado, se mostró que cuando el reclutamiento y selección es regular, la rotación de personal es buena en un 10.0% y regular en un 16.7%. Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación entre Reclutamiento, selección y rotación de personal.*

		Reclutamiento y Selección* Rotación de personal				Rho Spearman
		ROTACION DE PERSONAL			Total	Rho = 0.728
<i>Reclutamiento y Selección</i>		Regular	Bueno	Muy bueno		
	Deficiente	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	Sig. (bilateral) 0.00
	Regular	16.7%	10.0%	0.0%	26.7%	
	Bueno	3.3%	43.3%	6.7%	53.3%	
	Muy bueno	0.0%	10.0%	3.3%	13.3%	
<b>Total</b>	<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.0%</b>		

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

H0: No existe relación entre reclutamiento, selección y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

H1: Existe relación reclutamiento, selección y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación buena  $Rho=0.728$  y el valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre reclutamiento, selección y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

### Capacitación y rotación de personal

Considerando la capacitación como una dimensión de la variable gestión del talento humano, se entiende que los resultados obtenidos muestran una distribución dispersa en cuatro categorías de las cuales el 54.5% de los colaboradores encuestados nos expresaron que la capacitación buena, seguido de un 26.7% donde consideraron que la capacitación es regular, el 12.1% considero que es muy buena, mientras que el 6.7% opinaron que la capacitación es deficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación y la rotación de personal en del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018; la tabla N° 5 nos muestra que cuando la capacitación es buena, la rotación de personal es un 40.0% buena y un 6.7% muy buena. Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

**Tabla 5**

*Coeficiente de correlación entre Capacitación y rotación de personal.*

Capacitación * Rotación de personal					Rho Spearman	
		ROTACION DE PERSONAL			Total	Rho = 0.687
		Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>Capacitación</b>	Deficiente	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	Sig. (bilateral) 0.00
	Regular	16.7%	10.0%	0.0%	26.7%	
	Bueno	10.0%	40.0%	3.3%	54.5%	
	Muy bueno	0.0%	6.7%	6.7%	12.1%	
	<b>Total</b>	<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.0%</b>	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

H0: No existe relación entre capacitación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

H1: Existe relación entre capacitación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación buena  $Rho=0.687$  y el valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre la capacitación y la rotación de personal.

### Formación y rotación de personal

Considerando la formación como una dimensión de la variable rotación de personal, los resultados obtenidos mostraron una distribución dispersa en tres categorías; de esta manera se muestra que la calificación es buena en un 56.7% y que la variable rotación de personal también tiene la calificación buena en un 63.3%.

El cuarto objetivo específico de la investigación fue determinar la relación que existe entre la formación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

**Tabla 6**

*Formación y Rotación de personal*

		Formación* Rotación de personal			Total	Rho Spearman
		<i>ROTACION DE PERSONAL</i>				
		Regular	Bueno	Muy bueno		
<i>Formación</i>	Regular	20.0%	20.2%	0.0%	26.7%	
	Bueno	6.7%	30.0%	0.0%	56.7%	Sig. (bilateral) 0.00
	Muy bueno	0.0%	13.3%	10.0%	16.7%	
	<b>Total</b>	<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.0%</b>	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

H0: No existe relación entre formación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018



H1: Existe relación entre formación y rotación de personal en la empresa interbank – agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación buena  $Rho=0.886$  y el valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre la formación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

### Evaluación de desempeño y rotación de personal

Considerando la evaluación de desempeño como una dimensión de la variable gestión del talento humano, los resultados obtenidos muestran una distribución dispersa en tres categorías de las cuales el 43.3% de los colaboradores encuestados expresaron que las evaluaciones de desempeño son buenas, seguido de un 33.3% en donde consideraron que es regular y el 23.3% de los colaboradores opinaron que es muy buena. El cuarto objetivo específico de la investigación fue determinar la relación que existe entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018 ; la tabla N° 7 nos muestra que cuando la evaluación de desempeño es buena, la rotación es buena en un 63.3%. En otra categoría de nuestro resultado, se mostró que cuando la evaluación de desempeño es regular, la rotación de personal es buena en un 63.3% y regular en un 26.7%. Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

**Tabla 7**

*Evaluación de desempeño y Rotación de personal*

Evaluación de desempeño* Rotación de personal		ROTACION DE PERSONAL			Total	Rho = 0.420 Sig. (bilateral) 0.021
		Regular	Bueno	Muy bueno		
<i>Evaluación de desempeño</i>	Regular	13.3%	20.2%	0.0%	33.3%	
	Bueno	13.3%	30.0%	0.0%	43.3%	
	Muy bueno	0.0%	13.3%	10.0%	23.3%	
<b>Total</b>		<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.0%</b>	

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

H0: No existe relación entre evaluación de desempeño y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018.

H1: Existe relación entre evaluación de desempeño y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación buena  $Rho=0.420$  y el valor  $p=0.021$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre la evaluación de desempeño y rotación de personal.

### Motivación y rotación de personal

Considerando el motivación como una dimensión de la variable gestión del talento humano, los resultados obtenidos muestran una distribución dispersa en cuatro categorías de las cuales el 56.7% de los colaboradores encuestados expresaron que la motivación es buena, seguido de un 23.3% en donde consideraron que la motivación es regular, también el 13.3 % considero que es Muy bueno y el 6.7% de los colaboradores opinaron que es Deficiente. El quinto objetivo específico de la investigación fue determinar la relación que existe entre motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018; la tabla N° 8 nos muestra que cuando la motivación es buena, la rotación en un 63.3% buena y un 26.7% regular. Para poder verificar si hay relación utilizamos la prueba de hipótesis.

**Tabla 8**

*Motivación y Rotación de personal*

		Motivación* Rotación de personal				Rho Spearman
		ROTACION DE PERSONAL			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		Rho = 0.628
Motivación	Deficiente	6.7%	0.0%	0.0%	6.7	Sig. (bilateral) 0.000
	Regular	10.0%	13.3%	0.0%	23.3%	
	Bueno	10.0%	43.3%	3.3%	56.7%	
	Muy bueno	0.0%	6.7%	6.7%	13.3%	

<b>Total</b>	<b>26.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.0%</b>	<b>100.%</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

---

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de la investigación

H0: No existe relación entre motivación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

H1: Existe relación entre motivación y rotación de personal en la empresa interbank – agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

Aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación Spearman se obtuvo una correlación buena  $Rho=0.628$  y el valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe relación entre motivación y rotación de personal en la empresa interbank –agencia Carlos Villaran, La Victoria, 2018

## **IV. DISCUSION**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos villarán - Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018. Por ello, también se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable gestión del talento humano (Reclutamiento y selección, capacitación, formación, evaluación de desempeño, motivación) con la variable rotación de personal.

Para el desarrollo de la investigación se procedió a realizar un limitante importante en lo que refiere al número de la población, donde se consideró a los 30 colaboradores que trabajan en la agencia Carlos villarán – La victoria, en donde los resultados serán obtenidos del grupo de colaboradores antes mencionados del estudio.

Los cuestionarios utilizados han sido debidamente elaborados teniendo las características y la realidad de la empresa Interbank para luego ser validado por tres expertos de la UCV con un resultado aplicable para ambas variables. Luego se obtuvo una prueba piloto en donde se calcula la confiabilidad con el alfa de cronbach de 0.937 para el cuestionario de gestión del talento humano y un 0.951 para lo que respecta al cuestionario de rotación de personal.

Los resultados de esta investigación nos muestran que los colaboradores de la empresa Interbank – agencia Carlos Villaran califican a la gestión del talento humano como bueno en un 63.3%, pero se observa que un porcentaje del 26.7% lo califica como regular, estos resultados se deben tomar en cuenta por parte del directorio de la empresa. Además los colaboradores indican que la rotación de personal es bueno es un 63.3%.

Al analizar la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que la gestión del talento humano es regular, presentando una rotación de personal en un 26.3 % y los colaboradores que consideran que la gestión del talento humano es buena, presentan una rotación de personal bueno en un 63.3%, por otro lado cuando la gestión del talento humano es muy buena, la rotación laboral es de 10%. El análisis de estos resultados nos permitió afirmar que existe relación lineal directa entre las dos variables, este resultado está demostrado con la prueba estadística de correlación Rho Spearman ( $Rho=0.0999$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.01$ ), En los resultados obtenidos por Martínez (2013), resultado con la

prueba estadística de correlación de Rho de Spearman ( $Rho=0.68$ , Sig. (Bilateral) =  $0.019$ ; ( $p \leq 0.05$ )); lo cual demuestra que si existe relación directa entre gestión del talento humano por competencias y la rotación de personal en el Banco Santander, México. En donde su investigación concluye que la gestión del talento humano influye mucho en la rotación de personal. También se ha obtenido el resultado de Olivares (2012) con la prueba estadística  $Rho= 0,93$  Sig. (Bilateral) =  $0.001$  con una probabilidad de error de  $0.05$ . Demostrando que si existe relación entre el desarrollo de talento humano y la rotación de colaboradores de la empresa consorcio de tarjeta de crédito, Caracas – Venezuela. Concluyendo que la implementación de nuevos modelos de gestión ayudara a disminuir la rotación personal. La base teórica utilizada para la primera variable fue de la autora Alles, M. la misma teórica que emplee en este proyecto, con referencia a la segunda variable de rotación de colaboradores se utilizó el libro de Flores, R. Por otro lado Luisa (2008) con la prueba estadística  $Rho= 0,63$  con una probabilidad de error de  $0.060$ . Demostró en su tesis que si existe relación entre el proceso de organizar a las personas y rotación de personal en el banco de Bogotá, Colombia. Por ello se propone que la productividad de las obligaciones mejorara siempre y cuando los trabajadores mejoren su calidad de vida; con aportes positivos como motivación, remuneraciones, incentivos y buen clima laboral.

Analizando los resultados de las dimensiones de gestión del talento humano en forma independiente se observa que la formación y la motivación presentan una calificación buena de  $56.7\%$ , seguido de la dimensión capacitación con  $54.5\%$  de bueno, en el otro extremo esta la dimensión reclutamiento y selección que presenta un  $53.3\%$  de bueno y por último el desempeño tiene un  $43.3\%$ , a comparación de las otras dimensiones se tendrá que mejorar sus indicadores de desempeño, poniendo en práctica otras alternativas de solución para poder trabajarlos con los colaboradores. Así mismo se debe mejorar el indicador de reclutamiento y selección para buscar nuevos y mejores talentos que trabajen de la mano para el desarrollo de la organización.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las variables de gestión del talento humano y rotación de personal, coinciden con los obtenidos en las tablas cruzadas. Por ello se ubica que los Rho de Spearman mas altos corresponden a la dimensión formación ( $Rho$  de Spearman =  $0.886$ , Sig. Bilateral =  $0.000$ ); y reclutamiento – selección ( $Rho$  de Spearman =  $0,728$ , Sig. Bilateral =  $0.000$ ); los que tienen menor Rho son las dimensiones capacitación ( $Rho$  de Spearman =  $0.687$ , Sig.

Bilateral = 0.000) y la dimensión motivación Rho de Spearman = 0.628, Sig. Bilateral = 0.000). Se obtiene también que el más bajo corresponde a evaluación de desempeño (Rho de Spearman = 0.420, Sig. Bilateral = 0.021). Entonces concluimos en afirmar que todas las dimensiones de gestión administrativa están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable desempeño laboral, en donde corresponde indicar que la correlación más baja es para la dimensión dirección y la más alta en planificación y control.

Por tanto, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los trabajos previos tenemos que Solorzano (2015) demostró que el talento humano se relaciona favorablemente con la rotación de personal en el banco Scotiabank, sede Chilca – Huancayo, efectuando una prueba estadística con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.75, con probabilidad de error de 0.06. Además Alvarado (2016), en su tesis demostró que si existe relación entre gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa

Agrícola Las Llamozas S.A, lima, teniendo como resultado estadístico una relación significativa de 0.552 entre las 2 variables con un nivel de significancia del 0.001. El aporte que estos trabajos previos brindaron a este proyecto de tesis es muy relevante para mi investigación, de esta manera podemos afirmar que se tiene evidencias suficientes para indicar el grado de relación entre las dimensiones gestión del talento humano y la rotación de personal

## **V. CONCLUSIONES**



De acuerdo a los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada de los colaboradores de la empresa INTERBNAK, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Respecto al objetivo general, el estudio de investigación presente ha determinado que sí existe relación entre gestión del talento humano y la rotación de personal en la agencia Carlos villarán - Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.0999 y un nivel de significancia de 0.000 bilateral.
2. Para el primer objetivo planteado se concluye que sí existe relación entre reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.728 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.
3. Para el segundo objetivo planteado se concluye que sí existe relación entre capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.687 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.
4. Para el tercer objetivo planteado se concluye que si existe relación entre formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.886 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.
5. Para el cuarto objetivo planteado se concluye que sí existe relación entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2018; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.420 y un nivel de significancia 0.021 bilateral.
6. Para el quinto objetivo planteado se concluye que sí existe relación entre motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria; con un coeficiente de la Rho de Spearman de 0.628 y un nivel de significancia 0.000 bilateral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones para futuras investigaciones son las siguientes:

- Del estudio desarrollado en la presente tesis y de acuerdo a los aspectos de reclutamiento y selección respectivamente analizados, tales como el reclutamiento, selección e inducción se considera desde una perspectiva más amplia como actividades para entender mejor a los candidatos que deseamos atraer en la organización, para luego seleccionarlos y posteriormente retenerlos. Por ello, se recomienda siempre estar en la vanguardia de nuevos métodos de entrevistas, mejores técnicas de reclutamiento, roll play destacados no solo de acuerdo al área que va a ingresar sino un plano general de la organización para que el colaborador pueda desarrollar sus habilidades con más seguridad.
  
- Respecto a la concepción de capacitación, tales como diagnóstico, ejecución y evaluación, son factores de vital importancia que enlaza directamente a la organización con el colaborador de forma más personalizada; ya que, la empresa tiene el reto bajo un régimen de curso, con horarios y fechas conocidos transmitir conocimientos y habilidades. Por ello, se propone incorporar más programas de capacitación ya que es un proceso educacional, estratégico y de etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto dentro de la empresa, esto ayudara a incrementar su eficiencia, conjuntamente el progreso organizacional.
  
- Asimismo, referente a la formación que comprende las relaciones interpersonales, valores y respectivamente la comunicación son elementos esenciales que personifica el proceso del aprendizaje de los colaboradores, donde ellos adquirirán conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar sus objetivos propios y el de la organización. Por ello, se invita a gestionar un plan de formación laboral para facilitar los medios adecuados para el desarrollo de las competencias profesionales, cada colaborador debe ser consciente de la necesidad de mejorar permanentemente sus conocimientos y aptitudes. Con el único fin de gestionar eficazmente los desafíos que cada puesto de la

organización conlleva, proporcionando a cada colaborador una satisfacción en el logro de su trabajo propuesto.

- Para el proceso de evaluación de desempeño, teniendo en cuenta que se puntualiza en la eficiencia y eficacia de los colaboradores; son instrumentos que miden el grado de conocimiento pero sobre todo el cumplimiento de los objetivos propuestos a cada colaborador para el logro de metas. Por ello, se recomienda implementar o realizar evaluaciones anuales o semestrales a cada colaborador, con el propósito de conocer su evolución en su puesto de trabajo y su desempeño en un período establecido y como el cambio del trabajador desde la primera evaluación hasta las siguientes.
- Consecuentemente, en referencia a la motivación que comprende el reconocimiento, espacios laborales, beneficios sociales y convenios educativos, sabemos que es un factor que busca enfocarse directamente en el trabajador en sí como persona, sus cualidades que posee, es un estímulo positivo para los empleados en donde la organización desarrolla planes que motiven a la ejecución de desarrollo personal y laboral del colaborador, para entender más a fondo sus deseos mediante los elementos de la actitud que proyectan los trabajadores. Por ello, se propone emplear técnicas motivacionales, donde se requiere creatividad, innovación y disposición para hacer los cambios organizacionales que sean necesarios para lograrlo, un empleado motivado es mucho más productivo.
- Por otro lado, lo que respecta a la metodología de la investigación se refleja dificultades durante el desarrollo del cuestionario; ya que, la cantidad de preguntas resultan ser complejas durante la aplicación de la encuesta, esta toma mucho tiempo valioso que termina hostigando al colaborador de la organización propuesta. Por ello, se recomienda a la universidad Cesar Vallejo evaluar el planteamiento del cuestionario para reducir las treinta preguntas estandarizadas por cada variable.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alvarado, C. (2016). *Gestión del talento humano y la rotación de personal en la empresa Agrícola Las Llamozas S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, en la Ciudad de Lima, Perú.
- Anaya, L. & Paredes, J. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano.* (Tesis de Magister). Universidad del Pacifico, Perú.
- Arias, F. (2001). *Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño* (8° ed.). Madrid: Editorial 2010.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ra ed.) Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y Desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015.* (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y el conocimiento.* (1ra Ed.). Bogotá: Ecoe.
- De la Cruz, J. (2011). *Gestión del talento humano y su relación con la rotación de personal en la empresa Inversiones la Cruz, sede Cercado de Lima.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas en la Ciudad de Andahuaylas, Perú.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos.* (11va Ed.). México: Pearson Educación.
- Edenred (2017). *10 Estadísticas sobre motivación laboral para responsables de Recursos Humanos.* Recuperado de <http://www.edenred.es/blog/estadisticas-motivacion-laboral/>

- El Comercio (2017). “Evaluaciones de desempeño”, por David Fischman. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Flores, C. (12 de Setiembre del 2015). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. *Correo*, p. 12.
- Gestión (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/motivar-colaboradores-puede-incrementar-su-productividad-80-2190498>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México: Mc Graw-Hill
- Ibañez, M (2011). *Gestión del talento en la empresa*. (1ra ed.). Lima: Editorial San Marcos
- Luisa, M. (2008). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la rotación de personal en el Banco de Bogotá*. (Tesis de Licenciatura). Fundación Universitaria Agracia de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Martínez, V. (2013). *Gestión del talento humano por competencias y su incidencia en la rotación de personal en el Banco Santander*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea, Neucalpan de Juárez, México.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo* (13° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ñahupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ta ed.) Colombia: Xpress Estudio Gráfico y digital S.A.
- Olivares, E. (2012). *El desarrollo de talento humano y la rotación de colaboradores en la empresa consorcio de tarjeta de crédito*. (Tesis de Maestría). Universidad Central de Venezuela, caracas, Venezuela.
- Pérez, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Científica del Sur.

- Pérez, E. (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. *GESTION*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/motivar-colaboradores-puede-incrementar-su-productividad-80-2190498>
- Richards, T. & Masías, H. (2015). *Saratoga 2015, efectividad del capital humano en América Latina*. Recuperado de: <https://www.pwc.com/mx/es/prensa/archivo/20160308-jg-reporte-ejecutivo-sataroga.pdg>.
- Rimac, L. (2014). *Gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio en el banco SCOTIABANK*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. (15ta ed.). México: Pearson.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale*. *Occupational Health Psychology* Unit Utrecht University: Países Bajos.
- Solorzano, C. (2015). *Talento Humano y rotación del personal en la empresa Scotiabank, sede Chilca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas, en la Ciudad de Huancayo, Perú.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=XWlkBfrJ9SoC&pg=PA63&dp=t%C3%A9cnica+de+investigacion+la+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEt6\\_Cy6DNAhXHrB4KHZSBAOMQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=XWlkBfrJ9SoC&pg=PA63&dp=t%C3%A9cnica+de+investigacion+la+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEt6_Cy6DNAhXHrB4KHZSBAOMQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=true).
- Werther, W. & Davis, K. (2008) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6° ed.). México: Mc Graw-Hill.



## ANEXOS

### Anexo 1: Validación de instrumentos



#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del talento humano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
<b>DIMENSIÓN 1: RECLUTAMIENTO Y SELECCION</b>											
1	¿Cree que las acciones de contratación de personal joven responden a los planes a largo plazo?			X			X			X	
2	¿Considera que se le brinda una completa información sobre la empresa antes y durante los procesos de selección?			X			X			X	
3	¿Considera que las pruebas de selección son oportunas?			X			X			X	
4	¿Consideras que el proceso de selección es efectivo y transparente?			X			X			X	
5	¿Los colaboradores pasan la primera vez por procesos de inducción o adecuación al puesto?		X				X			X	
6	¿La duración del proceso de capacitación es apropiada para la importancia del puesto.		X				X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACION</b>											
7	¿Considera que se llevan a cabo acciones para la realización de los planes de capacitación?			X			X			X	
8	¿Cree Ud. que las capacitaciones están de acorde a las necesidades de los puestos de trabajo?			X			X			X	
9	¿Se realizan programas de capacitación a todos los trabajadores?			X			X			X	
10	¿Siente que se desarrolla el talento de los nuevos colaboradores?			X			X			X	
11	¿Considera que las evaluaciones llevadas a cabo están plasmadas de acuerdo al puesto que postula?			X			X			X	
12	¿Se aplica evaluaciones de desempeño dentro del proceso de Capacitación?		X				X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: FORMACION</b>											
13	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias de trabajo?			X			X			X	
14	¿Considera que la relación entre colaboradores permite que el ambiente de trabajo sea más armonioso?			X			X			X	
15	¿Con que frecuencia se comprometen sus valores personales con el trabajo?			X			X			X	
16	¿Siente que la empresa evidencia el cumplimiento de los valores institucionales?			X			X			X	
17	¿La empresa comunica planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo?			X			X			X	
18	¿El personal que llega de apoyo es tratado bien independiente del cargo que ocupan?			X			X			X	

DIMENSIÓN 4: EVALUACION DE DESEMPEÑO											
19	¿La empresa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo?		X			X					X
20	¿Se cumple con los resultados por agencia en el tiempo estimado?		X			X					X
21	¿Los compañeros de trabajo se apoyan entre sí para culminar tareas?		X			X					X
22	¿Cumple con tus labores y con los objetivos propuestos sin ninguna dificultad?		X			X				X	
DIMENSIÓN 4: MOTIVACION											
23	¿Ha recibido de su jefe inmediato reconocimiento verbal o escrito por su labor desempeñada?		X			X					X
24	¿Ha recibido de su institución felicitaciones y/o agradecimiento por su labor desempeñada?		X			X					X
25	¿Tu centro de labores cuenta con las condiciones físicas y ambientales que te permiten desarrollar sus labores con normalidad?		X			X				X	
26	¿Te brinda chequeras de tiempo libre para compartir con mi familia y amigos?		X			X				X	
27	¿La empresa proporciona los beneficios sociales básicos como seguro de salud, CTS y jubilación?		X			X				X	
28	¿Ha participado en eventos de premiación promovidos por la entidad?		X			X				X	
29	¿Te brindan becas o descuentos Corporativos con algunas Universidades o Institutos?		X			X				X	
30	¿Considera que los convenios educativos ofrecidos son atractivos para sus expectativas profesionales?		X			X				X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: TERESA NAVEZ ARAVICA    DNI: 10122038

Especialidad del validador Docente metodólogo



05 de Junio del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide rotación de personal

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: FENOMENOS EXTERNOS</b>											
1	¿Considera que su sueldo, está acorde con las tareas que realiza?			X			X			X	
2	¿El sueldo mínimo cubre la canasta familiar o los gastos de estudio?			X			X			X	
3	¿Está conforme con el sueldo que percibe?			X			X			X	
4	¿Siente que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral?			X			X			X	
5	¿Con que frecuencia sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales?		X			X			X		
6	¿Cuál es la probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra otra oferta adecuada?		X			X			X		
7	¿Cree que la oferta y la demanda de empleos actualmente hace que quiera buscar un nuevo puesto de trabajo?		X			X			X		
8	¿Crees que existen pocas oportunidades laborales?			X			X			X	
9	¿Crees que, para la cantidad de horas laboradas, deben aumentar el sueldo mínimo?			X			X			X	
10	¿Con que frecuencia únicamente sus responsabilidades familiares lo detienen a renunciar?			X			X			X	
11	¿Con que frecuencia las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas?			X			X			X	
12	¿Crees que realizas las funciones que le corresponden eficientemente por lo cual te puedes sentir seguro con tu puesto de trabajo?		X			X			X		
<b>DIMENSIÓN 2: FENOMENOS INTERNOS</b>											
13	¿La empresa ofrece utilidades anuales correspondientemente?			X			X			X	
14	¿Cree usted que recibe una proporción justa en base a las ganancias de la organización?			X			X			X	
15	¿Existen empresas del mismo rubro que ofrecen mayores utilidades?			X			X			X	
16	¿La empresa ofrece programas de bienestar Social para motivar al colaborador?			X			X			X	
17	¿Considera que la empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas de Sociales?			X			X			X	
18	¿Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral y crecimiento profesional?		X			X			X		
19	¿Siente Ud. que la remuneración que percibe responde a sus necesidades e intereses?		X			X			X		



20	¿La empresa cumple con el pago de compensaciones externas al sueldo jornal?			X			X			X
21	¿La empresa distribuye las remuneraciones acordadas puntualmente?			X			X			X
22	¿Ha recibido bonos extraordinarios por los cumplimientos de metas alcanzadas?		X			X				X
23	¿Considera que los bonos que le brinda la empresa están de acorde a las metas alcanzadas?			X			X			X
24	¿Siente que los bonos económicos son motivacionales para que siga vendiendo los productos del banco?		X			X				X
25	¿Cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?			X			X			X
26	¿Considera que las políticas de la empresa influyen en mis decisiones de mantenerme laborando?			X			X			X
27	¿La empresa brinda información transparente a todos los colaboradores?			X			X			X
28	¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades para el ascenso laboral?			X			X			X
29	¿Considera que los requisitos para los ascensos son equitativos y accesibles para todos?			X			X			X
30	¿Está conforme con la política de línea de carrera que la empresa maneja?			X			X			X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Teresa Nuez Arvizor    DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente metodólogo

05 de Junio del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

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



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del talento humano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	A A	M D	M D	M D	M D	M D	M D		
<b>DIMENSIÓN 1: RECLUTAMIENTO Y SELECCION</b>											
1	¿Cree que las acciones de contratación de personal joven responden a los planes a largo plazo?		✓		✓		✓		✓		Reformular pregunta.
2	¿Considera que se le brinda una completa información sobre la empresa antes y durante los procesos de selección?		✓		✓		✓		✓		
3	¿Considera que las pruebas de selección son oportunas?		✓		✓		✓		✓		
4	¿Consideras que el proceso de selección es efectivo y transparente?		✓		✓		✓		✓		
5	¿Los colaboradores pasan la primera vez por procesos de inducción o adecuación al puesto?		✓		✓		✓		✓		
6	¿La duración del proceso de capacitación es apropiada para la importancia del puesto.		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACION</b>											
7	¿Considera que se llevan a cabo acciones para la realización de los planes de capacitación?		✓		✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. que las capacitaciones están de acorde a las necesidades de los puestos de trabajo?		✓		✓		✓		✓		
9	¿Se realizan programas de capacitación a todos los trabajadores?		✓		✓		✓		✓		
10	¿Siente que se desarrolla el talento de los nuevos colaboradores?		✓		✓		✓		✓		
11	¿Considera que las evaluaciones llevadas a cabo están plasmadas de acuerdo al puesto que postula?		✓		✓		✓		✓		
12	¿Se aplica evaluaciones de desempeño dentro del proceso de Capacitación?		✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: FORMACION</b>											
13	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias de trabajo?		✓		✓		✓		✓		
14	¿Considera que la relación entre colaboradores permite que el ambiente de trabajo sea más armonioso?		✓		✓		✓		✓		
15	¿Con que frecuencia se comprometen sus valores personales con el trabajo?		✓		✓		✓		✓		
16	¿Siente que la empresa evidencia el cumplimiento de los valores institucionales?		✓		✓		✓		✓		
17	¿La empresa comunica planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo?		✓		✓		✓		✓		
18	¿El personal que llega de apoyo es tratado bien independiente del cargo que ocupan?		✓		✓		✓		✓		



DIMENSIÓN 4: EVALUACION DE DESEMPEÑO						
19	¿La empresa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo?	/	✓	✓	✓	
20	¿Se cumple con los resultados por agencia en el tiempo estimado?	/	/	/	/	
21	¿Los compañeros de trabajo se apoyan entre sí para culminar tareas?	/	/	/	/	
22	¿Cumples con tus labores y con los objetivos propuestos sin ninguna dificultad?	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 4: MOTIVACION						
23	¿Ha recibido de su jefe inmediato reconocimiento verbal o escrito por su labor desempeñada?	/	/	/	/	
24	¿Ha recibido de su institución felicitaciones y/o agradecimiento por su labor desempeñada?	/	/	/	/	
25	¿Tu centro de labores cuenta con las condiciones físicas y ambientales que te permiten desarrollar sus labores con normalidad?	/	/	/	/	
26	¿Te brinda chequeras de tiempo libre para compartir con mi familia y amigos?	/	/	/	/	
27	¿La empresa proporciona los beneficios sociales básicos como seguro de salud, CTS y jubilación?	/	/	/	/	
28	¿Ha participado en eventos de promoción promovidos por la entidad?	/	/	/	/	
29	¿Te brindan becas o descuentos Corporativos con algunas Universidades o Institutos?	/	/	/	/	
30	¿Considera que los convenios educativos ofrecidos son atractivos para sus expectativas profesionales?	/	/	/	/	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CONDIA MENOR, MARCO ..... DNI: 10051851 .....

Especialidad del validador ASESOR DE TESIS .....

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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.  
Especialidad

05 de Junio del 2018



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide rotación de personal**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		V D	C A	A B	V M	D A	M A	V D	C A	A M	
<b>DIMENSIÓN 1: FENOMENOS EXTERNOS</b>											
1	¿Considera que su sueldo, está acorde con las tareas que realiza?			✓		✓			✓		
2	¿El sueldo mínimo cubre la canasta familiar o los gastos de estudio?			✓		✓			✓		
3	¿Esta conforme con el sueldo que percibe?			✓		✓			✓		
4	¿Siente que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral?			✓		✓			✓		
5	¿Con que frecuencia sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales?			✓		✓			✓		
6	¿Cuál es la probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra otra oferta adecuada?			✓		✓			✓		
7	¿Cree que la oferta y la demanda de empleos actualmente hace que quiera buscar un nuevo puesto de trabajo?			✓		✓			✓		
8	¿Crees que existen pocas oportunidades laborales?			✓		✓			✓		
9	¿Crees que, para la cantidad de horas laboradas, deben aumentar el sueldo mínimo?			✓		✓			✓		
10	¿Con que frecuencia únicamente sus responsabilidades familiares lo detienen a renunciar?			✓		✓			✓		
11	¿Con que frecuencia las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas?			✓		✓			✓		
12	¿Crees que realizas las funciones que le corresponden eficientemente por lo cual te puedes sentir seguro con tu puesto de trabajo?			✓		✓			✓		
<b>DIMENSIÓN 2: FENOMENOS INTERNOS</b>											
13	¿La empresa ofrece utilidades anuales correspondientemente?			✓		✓			✓		
14	¿Cree usted que recibe una proporción justa en base a las ganancias de la organización?			✓		✓			✓		
15	¿Existen empresas del mismo rubro que ofrecen mayores utilidades?			✓		✓			✓		
16	¿La empresa ofrece programas de bienestar Social para motivar al colaborador?			✓		✓			✓		
17	¿Considera que la empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas de Sociales?			✓		✓			✓		



18	¿Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral y crecimiento profesional?		✓		✓		✓	
19	¿Siente Ud. que la remuneración que percibe responde a sus necesidades e intereses?		✓		✓		✓	
20	¿La empresa cumple con el pago de compensaciones externas al sueldo jorna?		✓		✓		✓	
21	¿La empresa distribuye las remuneraciones acordadas puntualmente?		✓		✓		✓	
22	¿Ha recibido bonos extraordinarios por los cumplimientos de metas alcanzadas?		✓		✓		✓	
23	¿Considera que los bonos que le brinda la empresa están de acorde a las metas alcanzadas?		✓		✓		✓	
24	¿Siente que los bonos económicos son motivacionales para que siga vendiendo los productos del banco?		✓		✓		✓	
25	¿Cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?		✓		✓		✓	
26	¿Considera que las políticas de la empresa influyen en mis decisiones de mantenerme laborando?		✓		✓		✓	
27	¿La empresa brinda información transparente a todos los colaboradores?		✓		✓		✓	
28	¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades para el ascenso laboral?		✓		✓		✓	
29	¿Considera que los requisitos para los ascensos son equitativos y accesibles para todos?		✓		✓		✓	
30	¿Está conforme con la política de línea de carrera que la empresa maneja?		✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

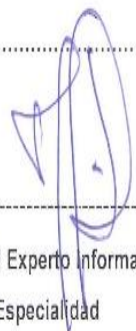
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CANDIA MENOR, MARCO .....    DNI: 10050551 .....

Especialidad del validador ASESOR DE TESIS .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.  
Especialidad

05 de Junio del 2018





Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión del talento humano

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		V	D	A	V	D	A	V	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: RECLUTAMIENTO Y SELECCION</b>											
1	¿Cree que las acciones de contratación de persona joven resardecen a los planes a largo plazo?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
2	¿Considera que se brinda una completa información sobre la empresa antes y durante los procesos de selección?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
3	¿Considera que las pruebas de selección son oportunas?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4	¿Consideras que el proceso de selección es efectivo y transparente?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
5	¿Los colaboradores pasan la primera vez por procesos de inducción o adecuación al puesto?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6	¿La duración del proceso de capacitación es apropiada para la importancia del puesto?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACION</b>											
7	¿Considera que se llevan a cabo acciones para la realización de los planes de capacitación?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
8	¿Cree Ud. que las capacitaciones están de acorde a las necesidades de los puestos de trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
9	¿Se realizan programas de capacitación a todos los trabajadores?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
10	¿Siente que se desarrolla el talento de los nuevos colaboradores?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
11	¿Considera que las evaluaciones llevadas a cabo están plasmadas de acuerdo al puesto que postula?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
12	¿Se aplica evaluaciones de desempeño dentro del proceso de Capacitación?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3: FORMACION</b>											
13	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias de trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
14	¿Considera que la relación entre colaboradores permite que el ambiente de trabajo sea más armonioso?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
15	¿Con que frecuencia se comprometen sus valores personales con el trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
16	¿Siente que la empresa evidencia el cumplimiento de los valores institucionales?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
17	¿La empresa comunica planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
18	¿El personal que llega de apoyo es tratado bien independiente del cargo que ocupan?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 4: EVALUACION DE DESEMPEÑO

19	¿La empresa le proporciona los recursos necesarios (herramientas o instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo?	1	2	3
20	¿Se cumple con los resultados por agencia en el tiempo estimado?	1	2	3
21	¿Los compañeros de trabajo se apoyan entre sí para culminar tareas?	1	2	3
22	¿Cumplis con tus labores y con los objetivos propuestos sin ninguna dificultad?	1	2	3

DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN

23	¿Ha recibido de su jefe inmediato reconocimiento verbal o escrito por su labor desempeñada?	1	2	3
24	¿Ha recibido de su institución felicitaciones y/o agradecimiento por su labor desempeñada?	1	2	3
25	¿Tu centro de labores cuenta con las condiciones físicas y ambientales que te permiten desarrollar sus labores con normalidad?	1	2	3
26	¿Te brinda chequeras de tiempo libre para compartir con mi familia y amigos?	1	2	3
27	¿La empresa proporciona los beneficios sociales básicos como seguro de salud, CTS y jubilación?	1	2	3
28	¿Ha participado en eventos de premiación promovidos por la entidad?	1	2	3
29	¿Te brindan becas o descuentos Corporativos con algunas Universidades o Institutos?	1	2	3
30	¿Considera que los convenios educativos ofrecidos son atractivos para sus expectativas profesionales?	1	2	3

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alejandro Susarrión Ugante      DNI: 09078477

Especialidad del validador

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto-Informante.  
Especialidad

05 de Junio del 2018

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



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide rotación de personal**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	C	A	V	D	A	V	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: FENOMENOS EXTERNOS</b>											
1	¿Considera que su sueldo está acorde con las tareas que realiza?				/		/		/		
2	¿El sueldo mínimo cubre la canasta familiar o los gastos de estudio?				/		/		/		
3	¿Está conforme con el sueldo que percibe?				/		/		/		
4	¿Siente que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral?				/		/		/		
5	¿Con qué frecuencia sueña con un trabajo diferente que satisfaga sus necesidades personales?				/		/		/		
6	¿Cuál es la probabilidad de que se retire de su trabajo si encuentra otra oferta adecuada?				/		/		/		
7	¿Cree que la oferta y la demanda de empleos actualmente hace que quiera buscar un nuevo puesto de trabajo?				/		/		/		
8	¿Crees que existen pocas oportunidades laborales?				/		/		/		
9	¿Crees que, para la cantidad de horas laboradas, deben aumentar el sueldo mínimo?				/		/		/		
10	¿Con qué frecuencia únicamente sus responsabilidades familiares lo detienen a renunciar?				/		/		/		
11	¿Con qué frecuencia las oportunidades para alcanzar sus objetivos más importantes en el trabajo se ven amenazadas?				/		/		/		
12	¿Crees que realizas las funciones que le corresponden eficientemente por lo cual te puedes sentir seguro con tu puesto de trabajo?				/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: FENOMENOS INTERNOS</b>											
13	¿La empresa ofrece utilidades anuales correspondientemente?				/		/		/		
14	¿Cree usted que recibe una proporción justa en base a las ganancias de la organización?				/		/		/		
15	¿Existen empresas del mismo rubro que ofrecen mayores utilidades?				/		/		/		
16	¿La empresa ofrece programas de bienestar Social para motivar al colaborador?				/		/		/		
17	¿Considera que la empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas de Sociales?				/		/		/		



## Anexo 2: Tabla de especificaciones

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Reclutamiento y selección	20%	Reclutamiento	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Selección	3-4	
			Inducción	5-6	
	Capacitación	25%	Diagnostico	7-8	
			Ejecución	9-10	
			Evaluación	11-12	
	Formación	20%	Relaciones Interpersonales	13-14	
			Valores	15.16	
			Comunicación	17-18	
	Evaluación de desempeño	15%	Eficiencia	19-20	
			Eficacia	21-22	
	Motivación	25%	Reconocimientos	23-24	
			Espacios Laborales	25	
			Beneficios Sociales	26-27-28	
Espacios Educativos			29-30		
ROTACION DE PERSONAL	Fenómenos Externos	40%	Salario	1-2-3	
			Oportunidades de empleo	4-5-6	
			Coyuntura económica	7-8-9	
			Estabilidad Laboral	10-11-12	
			Utilidades	13-14-15	
	Fenómenos Internos	60%	Programas	16-17-18	
			Remuneraciones	19-20-21	
			Bonos	22-23-24	
			Cultura Organizacional	25-26-27	
			Oportunidad de crecimiento laboral	28-29-30	

## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

### Encuesta N°1 - Variable 1

#### “ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “INTERBANK AGENCIA CARLOS VILLARAN – La Victoria 2018”

#### I. Datos del encuestado

Edad:.....

Sexo :.....

#### II. Datos de investigación

Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes y conteste marcando con una “X” la alternativa que considere de su preferencia.

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

ESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			5	4	3	2	1
ITEM		<b>RECLUTAMIENTO</b>					
1	<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	¿Cree que las acciones de contratación de personal joven responden a los planes a largo plazo?					
2		¿Considera que se le brinda una completa información sobre la empresa antes y durante los procesos de selección?					
		<b>SELECCIÓN</b>					
3		¿Considera que las pruebas de selección son oportunas?					
4		¿Consideras que el proceso de selección es efectivo y transparente?					
		<b>INDUCCIÓN</b>					
5		¿Los colaboradores pasan la primera vez por procesos de inducción o adecuación al puesto?					
6		¿La duración del proceso de capacitación es apropiada para la importancia del puesto.					
		<b>DIAGNOSTICO</b>					
7	<b>CAPACITACIÓN</b>	¿Considera que se llevan a cabo acciones para la realización de los planes de capacitación?					
8		¿Cree Ud. que las capacitaciones están de acorde a las necesidades de los puestos de trabajo?					
		<b>EJECUCIÓN</b>					
9		¿Se realizan programas de capacitación a todos los trabajadores?					
10		¿Siente que se desarrolla el talento de los nuevos colaboradores?					
		<b>EVALUACIÓN</b>					
11		¿Considera que las evaluaciones llevadas a cabo están plasmadas de acuerdo al puesto que postula?					

12		¿Se aplica evaluaciones de desempeño dentro del proceso de Capacitación?					
	<b>FORMACIÓN</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
13		¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones y/o sugerencias de trabajo?					
14		¿Considera que la relación entre colaboradores permite que el ambiente de trabajo sea más armonioso?					
		<b>VALORES</b>					
15		¿Con que frecuencia se comprometen sus valores personales con el trabajo?					
16		¿Siente que la empresa evidencia el cumplimiento de los valores institucionales?					
		<b>COMUNICACIÓN</b>					
17		¿La empresa comunica planes y acciones específicas destinadas a mejorar el trabajo?					
18		¿El personal que llega de apoyo es tratado bien independiente del cargo que ocupan?					
	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	<b>EFICIENCIA</b>					
19		¿La empresa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su puesto de trabajo?					
20		¿Se cumple con los resultados por agencia en el tiempo estimado?					
		<b>EFICACIA</b>					
21		¿Los compañeros de trabajo se apoyan entre sí para culminar tareas?					
22		¿Cumple con tus labores y con los objetivos propuestos sin ninguna dificultad?					
	<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>RECONOCIMIENTOS</b>					
23		¿Ha recibido de su jefe inmediato reconocimiento verbal o escrito por su labor desempeñada?					
24		¿Ha recibido de su institución felicitaciones y/o agradecimiento por su labor desempeñada?					
		<b>ESPACIOS LABORALES</b>					
25		¿Tu centro de labores cuenta con las condiciones físicas y ambientales que te permiten desarrollar sus labores con normalidad?					
		<b>BENEFICIOS SOCIALES</b>					
26		¿Te brinda chequeras de tiempo libre para compartir con mi familia y amigos?					
27		¿La empresa proporciona los beneficios sociales básicos como seguro de salud, CTS y jubilación?					
28		¿Ha participado en eventos de premiación promovidos por la entidad?					
		<b>CONVENIOS EDUCATIVOS</b>					
29	¿Te brindan becas o descuentos Corporativos con algunas Universidades o Institutos?						
30		¿Considera que los convenios educativos ofrecidos son atractivos para sus expectativas profesionales?					

## Encuesta N°2 - Variable 2

### “ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “INTERBANK AGENCIA CARLOS VILLARAN – La Victoria 2018”

#### III. Datos del encuestado

Edad:.....

Sexo:.....

#### IV. Datos de investigación

Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes y conteste marcando con una “X” la alternativa que considere de su preferencia.

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

		ROTACIÓN DE PERSONAL				
		5	4	3	2	1
ITEM		<b>SALARIOS</b>				
1						
2						
3						
		<b>OPORTUNIDADES DE EMPLEO</b>				
4						
5	<b>FENOMENOS EXTERNOS</b>					
6						
		<b>COYUNTURA ECONOMICA</b>				
7						
8						
9						
		<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>				
10						
11						
12						
		<b>UTILIDADES</b>				



13		¿La empresa ofrece utilidades anuales correspondientemente?					
14		¿Cree usted que recibe una proporción justa en base a las ganancias de la organización?					
15		¿Existen empresas del mismo rubro que ofrecen mayores utilidades?					
		<b>PROGRAMAS</b>					
16		¿La empresa ofrece programas de bienestar Social para motivar al colaborador?					
17		¿Considera que la empresa involucra a todo el personal en la participación de los programas de Sociales?					
18		¿Considera que los programas de capacitación favorecen a su desempeño laboral y crecimiento profesional?					
		<b>REMUNERACIONES</b>					
19		¿Siente Ud. que la remuneración que percibe responde a sus necesidades e intereses?					
20		¿La empresa cumple con el pago de compensaciones externas al sueldo jornal?					
21		¿La empresa distribuye las remuneraciones acordadas puntualmente?					
		<b>BONOS</b>					
22		¿Ha recibido bonos extraordinarios por los cumplimientos de metas alcanzadas?					
23		¿Considera que los bonos que le brinda la empresa están de acorde a las metas alcanzadas?					
24		¿Siente que los bonos económicos son motivacionales para que siga vendiendo los productos del banco?					
		<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>					
25		¿Cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
26		¿Considera que las políticas de la empresa influyen en mis decisiones de mantenerme laborando?					
27		¿La empresa brinda información transparente a todos los colaboradores?					
		<b>OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PROFESIONAL</b>					
28		¿La empresa brinda a sus colaboradores oportunidades para el ascenso laboral?					
29		¿Considera que los requisitos para los ascensos son equitativos y accesibles para todos?					
30		¿Está conforme con la política de línea de carrera que la empresa maneja?					

FENOMENOS INTERNOS

#### **Anexo 4:** Detalle de confiabilidad del instrumento

##### *Fiabilidad de la variable Rotación de personal*

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,951</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia

##### *Fiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano*

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,937</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5: Base de datos de las variables

Variable:	BASE DE DATOS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO																													
Dimensiones:	Reclutamiento y Selección						Capacitación						Formación						Evaluación de desempeño				Motivación							
Indicadores:	Reclutamiento		Selección		Inducción		Diagnostico		Ejecución		Evaluación		Relaciones Interpersonales		Valores		Comunicación		Eficiencia		Eficacia		Reconocimientos		Espacios Laborales		Beneficios Sociales		Espacios Educativos	
N° Encuestas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	3	2	2	3	3	3	4	2	5	5	2	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
2	3	4	2	4	2	5	5	1	4	2	2	3	4	3	5	5	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	2	3
3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	2	3	4	3	2	4	5	3	2	1	3	2	2	2
4	3	4	4	3	2	4	3	5	5	3	5	5	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	5	2	4	4	1	2
5	3	2	4	5	2	1	3	2	5	4	5	1	3	2	3	4	2	3	5	2	5	3	3	3	1	2	5	1	1	2
6	4	5	4	5	2	3	1	3	2	5	3	2	4	5	3	4	3	2	4	5	4	3	3	4	2	5	4	4	3	3
7	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	1
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
9	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3
10	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	1	5	2	2	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4
11	2	5	5	2	3	5	4	5	3	2	2	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	2	3	4	2	2	5	4	5	4
12	4	5	2	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	4	2	4	4	4	4	2	5	5	5	3	3	5	2	3

13	4	5	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4
14	5	3	2	2	2	4	3	5	4	4	2	2	5	5	5	2	3	4	5	4	5	3	2	3	5	3	5	5	2	3
15	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	2	3	5	5	5	1	5	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	3	1	2
16	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	5	3	5
17	4	5	5	5	5	4	2	3	2	2	2	5	5	3	2	3	5	5	5	3	4	1	3	2	3	5	5	4	1	3
18	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	2	2	3	4	2	4	5	5	2	4
19	2	3	2	4	5	5	5	4	2	4	4	5	3	4	4	2	5	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	3	4	3
20	3	5	3	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	4	3	2	5	4	5	3	2	5	2	3	4	3	2
21	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	2	2	5	3	5	3	5	2	4	3
22	4	5	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	1	3	1	4
23	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	4	5	5	3	5	5	5	2	3	3	2	3	5	3	3	2	2
24	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	3	1
25	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	5	3
26	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	2	1	5	1	4	2
27	5	2	2	2	4	2	5	2	4	5	3	3	5	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	2	5	4	4	4
28	2	3	2	2	2	1	3	3	5	4	3	2	4	2	2	3	5	2	5	2	5	4	3	2	4	4	5	2	5	3
29	3	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	5	5	5	1	2	2
30	4	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	3	5	2	5	3	2	3	2

Variable:	BASE DE DATOS DE ROTACION DE PERSONAL																													
Dimensiones :	FENOMENOS EXTERNOS															FENOMENOS INTERNOS														
Indicadores:	Salarios			Oportunidades de empleo			Coyuntura económica			Estabilidad Laboral			Utilidades			Programas			Remuneraciones			Bonos			Cultura Organizacional			Oportunidad de crecimiento laboral		
N° Encuestas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	2	1	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	2	3	5	4	3	2	5	3	3
2	3	4	5	2	3	4	3	5	3	4	2	3	3	4	2	4	5	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	5	2
3	2	2	3	4	3	3	4	5	3	3	4	2	4	2	3	5	4	2	4	5	2	4	3	3	5	4	3	4	4	3
4	1	4	1	1	2	1	2	2	3	4	5	1	5	3	5	4	5	3	2	5	4	5	3	3	5	3	4	5	3	4
5	2	3	1	1	2	1	3	3	4	4	5	1	2	5	2	1	2	1	5	4	5	3	4	3	5	2	3	4	3	2
6	4	5	4	3	4	2	3	3	4	2	4	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5	4	2	3	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2
8	4	5	5	4	2	2	5	5	5	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

9	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	
10	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	2	4	3	3	
11	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	1	2	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	
12	4	5	5	2	2	3	3	2	2	5	2	5	2	4	2	5	5	4	3	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
13	2	5	5	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	
14	4	3	4	4	3	2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2
15	4	2	3	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3	4	5	2	4	4	5	4	4	5	
16	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
17	2	3	3	2	3	4	4	5	3	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	1	3	2	3	5	3	3	4	5	3	5	3
18	2	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1
19	1	5	2	4	3	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	2	5	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	2	5	
20	4	2	3	3	2	4	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	4	2	3	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	
21	5	5	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	3	2	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	
22	2	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4
23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5	2	4	5	5	3	2	
24	4	2	5	3	4	5	4	4	4	1	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	
25	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	2	
26	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	5	4	5	3	2	3	2	3	2	5	3	2	2	2	

27	3	4	3	3	5	4	2	1	4	5	4	4	3	3	4	5	2	2	4	2	3	4	3	3	4	1	1	1	3	5
28	2	5	2	4	5	1	3	5	3	4	4	3	1	2	2	4	3	5	4	5	5	2	3	4	2	2	2	4	2	2
29	3	2	3	3	5	2	2	4	2	2	5	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3
30	5	5	5	4	4	3	5	2	4	5	4	4	4	3	2	3	5	5	4	5	2	3	5	2	4	4	3	5	3	5

**Anexo 6: VALIDEZ – GESTION DEL TALENTO HUMANO**

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido



	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.3333	0.58	0.78	Valido

**Anexo 7: VALIDEZ – ROTACION DE PERSONAL**

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	3	3.3333	0.58	0.78	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 29	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.6667	0.58	0.89	Valido

## Anexo 8: Evaluación de la similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?o=979480198&u=1052415132&s=1&lang=es

feedback studio | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA AGENCIA CARLOS VILLARÁN - /0 < 7 de 7 > ?

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos villarán - Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
CYNTHIA GABRIELA AUQUI VARGAS

ASESOR  
Dra. Teresa Narvaez Aranibar

#### Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

10	1	documents.mx	1 %	>
		Fuente de Internet		
	2	cybertesis.unmsm.edu...	1 %	>
		Fuente de Internet		
	3	repositorio.unam.edu.pe	1 %	>
		Fuente de Internet		
	4	repositorio.uigv.edu.pe	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	5	pt.scribd.com	<1 %	>
		Fuente de Internet		
	6	repositorio.unsa.edu.pe	<1 %	>
		Fuente de Internet		

Página: 1 de 87    Número de palabras: 16240    Text-only Report | High Resolution    Activado

ES 12:11 a.m. 30/06/2018

## Anexo 9: Autorización de la entidad



Lima, 3 de Julio del 2018

Señores:

Universidad Cesar Vallejo – Lima Este

Asunto: Autorización de ejecución de tesis.

Mediante la presente la empresa Banco Internacional Del Peru S.A.A. – Interbank autoriza a la alumna Cynthia Gabriela Auqui Vargas, del décimo ciclo de la carrera de Administración de empresas, realizar su trabajo de investigación dentro de nuestras instalaciones, nos comprometemos en brindar todas las facilidades del caso para la recolección de datos pertinentes e información necesaria para la realización de su proyecto de tesis titulado “Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos villarán- Banco Interbank en el distrito de la victoria, 2018”

Atentamente,

---

**Julio Olazabal Mendizabal**  
*Gerente de tienda*

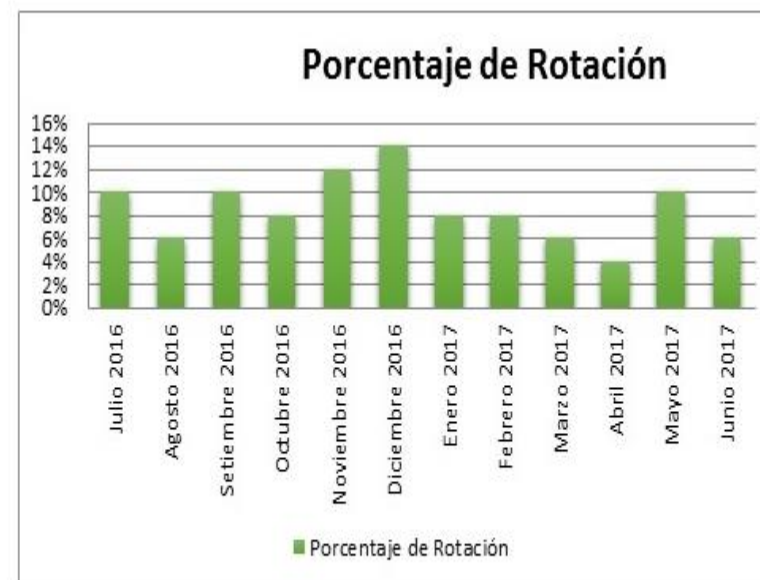
## Anexo 10: Reporte anual de rotación de personal. INTERBANK



Reporte anual de rotación de personal 2016-2017

### Agencia - Carlos Villaran

Periodo	Porcentaje de Rotación	Altas	Bajas
Julio 2016	10%	4	5
Agosto 2016	6%	3	3
Setiembre 2016	10%	2	5
Octubre 2016	8%	3	4
Noviembre 2016	12%	3	6
Diciembre 2016	14%	6	7
Enero 2017	8%	4	4
Febrero 2017	8%	2	4
Marzo 2017	6%	3	3
Abril 2017	4%	2	2
Mayo 2017	10%	3	5
Junio 2017	6%	1	3



## Anexo 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017.	Gestión del Talento Humano	Reclutamiento y Selección	Reclutamiento	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo Correlacional Población: 35 trabajadores Muestra: Censal	
							Selección
				Capacitación	Inducción		
					Diagnostico		
					Ejecución		
					Evaluación		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>					Relaciones Interpersonales
¿Qué relación existe entre el Reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre Reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación que existe entre reclutamiento, selección y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?		Evaluación de Desempeño	Formación		Valores
							Comunicación
¿Qué relación existe entre la capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación que existe entre capacitación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?			Eficiencia		
					Eficacia		
¿Qué relación existe entre la formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación que existe entre formación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Rotación	Motivación	Reconocimiento		
						Espacios Laborales	
						Beneficios Sociales	
						Convenios Educativos	
¿Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación que existe entre evaluación de desempeño y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?		Fenomenos Externos	Salarios		
					Oportunidades de Empleo		
					Coyuntura Económica		

	La Victoria, 2017?		de Personal		Estabilidad Laboral	
					Utilidades	
¿Qué relación existe entre la remuneración, beneficios y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	¿Existe relación significativa entre remuneración, beneficios y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Determinar la relación que existe entre motivación y la rotación de personal del Banco Interbank en la agencia Carlos Villarán - La Victoria, 2017?	Fenomenos Internos	Programas		
				Remuneraciones		
				Bonos		
				Cultura Organizacional		
				Oportunidad de Crecimiento Laboral		