



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desarrollo personal y retención del personal en tiendas por  
departamento Lima Norte Los Olivos, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Sulca Taboada, Samanta Jarumi (orcid.org/0000-0002-5453-2243)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

Mi investigación va  
dirigido al Dios todo poderoso, a mi madre y  
a mi hijo, que por ellos seguiré  
esforzándome y seguiré creciendo cada  
día en mi vida profesional

## **Agradecimiento**

Agradezco, la realización de este proyecto al docente TEODORO CARRANZA, ESTELA por este proceso de enseñanza y ayuda brindada a lo largo de este gran desafío que se ha venido realizando y mostrando a lo largo del camino y cuando más se le necesito siempre estuvo ahí, apoyándonos y motivándonos para que no nos quedemos a la mitad y podamos superar así cada obstáculo.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

TABLA 1: Especialistas para la validación del instrumento:.....	14
TABLA 2: Índice de Desarrollo de personal: .....	16
TABLA 3: Índice de Éxito: .....	17
TABLA 4: Índice de Capacidades: .....	18
TABLA 5: Índice Productividad:.....	19
TABLA 6: Índice Retención de personal: .....	20
TABLA 7: Índice Desempeño laboral: .....	21
TABLA 8: Índice Salario emocional:.....	22
TABLA 9: Índice Capacidad competitiva: .....	23
TABLA 10: Prueba de normalidad usando Kolmogorov-Smirnov:.....	24
TABLA 11: Correlación entre las variables desarrollo personal y retención de personal: .....	25
TABLA 12: Correlación entre las dimensiones éxito y desempeño laboral: .....	26
TABLA 13: Correlación entre las dimensiones capacidades y salario emocional: .....	27
TABLA 14: Correlación entre las dimensiones productividad y capacidad competitiva: .....	28

## Índice de figuras

FIGURA 1: Gráfico Desarrollo de personal: .....	16
FIGURA 2: Gráfico de Éxito: .....	17
FIGURA 3: Gráfico Capacidades: .....	18
FIGURA 4: Gráfico Productividad: .....	19
FIGURA 5: Gráfico Retención de personal: .....	20
FIGURA 6: Gráfico Desempeño laboral: .....	21
FIGURA 7: Gráfico Salario emocional: .....	22
FIGURA 8: Gráfico Capacidad competitiva: .....	23

## Resumen

La tesis tuvo por objetivo determinar la relación entre el desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023. La metodología implementada para el desarrollo de la investigación fue de tipo aplicada, siguiendo el enfoque cuantitativo y en el diseño fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Con respecto a la muestra usada para la recolección de datos estuvo conformada por 92 empleados, asimismo estos respondieron las preguntas que se implementaron en el instrumento que fue un cuestionario y que tuvo como técnica a la encuesta; a través de ambos elementos se redactaron 28 ítems que fueron medidos con los valores de la escala Likert, además el instrumento fue validado por tres expertos reconocidos en su campo de estudio. Los resultados fueron plasmados con la ayuda de tablas de frecuencia y gráficos de barra en el caso de la estadística descriptiva y en la estadística inferencial se realizó la prueba de normalidad a fin de conocer la forma en que estaba distribuida la muestra y el resultado estableció que se hiciese uso del coeficiente Rho de Spearman para determinar el resultado de las hipótesis; el valor de correlación para las variables desarrollo de personal y retención de personal fue de (0.550) el valor encontrado en la significancia fue de 0,000, determinando de esta manera el rechazo de la hipótesis alterna y validación de la hipótesis alterna. Como conclusión se determina que, existe una relación significativa entre las variables desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023, esto sustentado por los resultados encontrados (0.550), estableciéndose una correlación positiva moderada y significativa.

**Palabras clave:** Desarrollo de personal, retención de personal, desempeño laboral

## **Abstract**

The general objective of this thesis was to determine the relationship between personal development and staff retention in department stores in Los Olivos, 2023. The methodology implemented for the development of the research was of an applied type, following the quantitative approach and design. It was non-experimental, cross-sectional and correlational. Regarding the sample used for data collection, it was made up of 92 employees. They also answered the questions that were implemented in the instrument, which was a questionnaire and which had a survey technique as its technique; Through both elements, 28 items were written that were measured with the values of the Likert scale, in addition the instrument was validated by three recognized experts in their field of study. The results were captured with the help of frequency tables and bar graphs in the case of descriptive statistics and in inferential statistics, the normality test was carried out in order to know the way in which the sample was distributed and the result established that Spearman's Rho coefficient was used to determine the result of the hypotheses; The correlation value for the personnel development and personnel retention variables was (0.550) the value found in the significance was 0.000, thus determining the rejection of the alternative hypothesis and validation of the alternative hypothesis. In conclusion, it is determined that there is a significant relationship between the variables personal development and staff retention in department stores in Los Olivos, 2023, this supported by the results found (0.550), establishing a moderate and significant positive correlation.

**Keywords:** Staff development, staff retention, job performance



## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo personal ha pasado por etapas que lo han llevado a otro nivel, en el contextomundial se puede ver como grandes entidades toman más en cuenta este factor porque consideran que el talento humano es la base para que una entidad pueda lograr sus objetivos a mediano y largo plazo. Para darnos una idea de esto, empresas como Microsoft, Apple o Google se encuentran actualmente en búsqueda que sus empleados tengan el mejor desarrollo personal dentro de la organización, ya que eso les permite tener un ambiente de trabajo ideal y con lo cual explotan mejor sus capacidades y habilidades, lo que beneficia directamente a estos gigantes tecnológicos.

En la mayoría de centros laborales existen precisamente problemas que se relacionan con el desempeño laboral y el desarrollo como personas que desean alcanzar, no llegar a esto no los deja explotar el potencial que pueden llegar a tener y en muchos casos llegan a la frustración por no lograr sus objetivos, tanto personales como laborales. Ante esta situación se debe tomar muy en cuenta que si una empresa desea lograr ser más competitivo en el sector en que se desempeña deberá hacer esfuerzo para que su personal logre la plenitud emocional.

Lograr lo anteriormente dicho supone un gran camino que las organizaciones deben recorrer, es así que países de nuestra región no toman en cuenta la parte del desarrollo personal, ya que solo se centran en el cliente y no en sus empleados, si se dieran cuenta que sus recursos humanos son lo más importante y que potenciarlos anímica, laboral y tecnológicamente será muy beneficioso para ellos.

Precisamente un tema que se encuentra ligado a la motivación del personal es la retención de estos empleados en sus centros laborales, en este ambiente tan globalizado, en el que las barreras han desaparecido, es indispensable para las empresas tener el mejor talento humano a su disposición si es que quieren destacar y cumplir con las expectativas de sus clientes, en ese contexto es que se hace imperiosa la necesidad de mantener a los trabajadores en un ambiente donde sientan que se pueden desarrollar profesionalmente sin limitaciones y cumpliendo satisfactoriamente sus labores. Esa será la única manera en la que ellos puedan sentir que la empresa en la que se desenvuelven toma en consideración todos los esfuerzos que estos hacen.

En nuestro país, lamentablemente muchas empresas no toman en cuenta el

desarrollo personal de sus empleados como algo necesario e incluso lo minimizan, eso hace que estos renuncien porque no se sienten apoyados y no tienen altas expectativas de hacer una línea de carrera que les proporcione la plenitud laboral, esto origina que la rotación en las empresas peruanas sea muy alta y por ende se pierde tiempo en capacitaciones a empleados que no duran mucho tiempo. Esta situación ubica al Perú como el tercer país en la región con más rotación de personal con un 20.7%, un ranking en donde México ocupa el primer lugar.

En las tiendas por departamento de la zona norte de la capital, específicamente en Los Olivos, la rotación constante del personal es un factor que no las deja llegar al éxito que estas esperan, con lo que se tienen altos costes en capacitación de personal, esto sucede porque muchos de los que ingresan a trabajar no se sienten en el ambiente que les permita demostrar sus reales capacidades, además de que no sienten la motivación de sus jefes inmediatos, llevándolos a buscar nuevas oportunidades para su desarrollo profesional.

Tomando en consideración lo antes expuesto es que se propuso como problema general ¿De qué manera se relaciona el Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023? y como problemas específicos ¿Cómo se relaciona el éxito con el desempeño laboral?, asimismo ¿Cómo se relaciona las capacidades con el salario emocional según el contexto? y finalmente ¿Cómo se relaciona la productividad con la capacidad competitiva?

Asimismo, teóricamente se justificó, porque se buscó conocer la importancia del desarrollo personal y retención de personal en las tiendas por departamentos, para lo cual se tomó como referencia artículos de investigación confiables que nos dieran un mejor panorama sobre el tema que se estuvo investigando, de la misma manera se justificó de manera práctica porque se espera que sea un aporte directo o indirecto que proporcione más perspectivas sobre el tema, también se justificó de manera metodológica porque, se hizo uso de la recopilación de datos para las variables que se encuentran en estudio, todo esto bajo un instrumento que garantizó su confiabilidad. Debido a esto se tuvo un mejor enfoque de la realidad problemática, sus consecuencias y posibles recomendaciones que ayuden a solucionarla.

Como objetivo general, se buscó Determinar la relación Desarrollo y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023 y entre los objetivos específicos tenemos como Determinar el éxito con el desempeño laboral,

además de Determinar relación entre las capacidades con el salario emocional según el contexto y por último Determinar la productividad con la capacidad competitiva.

Es así que la hipótesis general de la investigación fue El desarrollo personal se relaciona con la retención del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023, Existe relación entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023. Existe relación entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023. Existe relación entre la productividad y la capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para Rufasto (2021), su objetivo fue fomentar un programa de desarrollo personal. El estudio que realizó tuvo un diseño experimental, donde consideró a 20 colaboradores de una de las áreas de la empresa, teniendo como resultado que si aplicaba el programa tendría 70% de efectividad al momento de retener el talento humano, sin embargo, consideró que la diferencia, es decir el 30%, es aún un problema que debía gestionarse rápidamente. Concluye que, para integrar a todo el personal es necesario indagar y hacer los ajustes necesarios a la misión y visión organizacional.

Nolazco & Rodríguez (2020), tuvieron como objetivo hacer una propuesta para minimizar la rotación del talento humano, su estudio fue holístico, con enfoque mixto, en el que se entrevistó a 7 personas, con lo que determinó que la rotación en cuatro años consecutivos fue de 123%, 99%, 91% y 50%. Llegaron a la conclusión de que, si aplicaban la propuesta presentada, la retención se vería minimizada, por lo que el ente llegaría a cumplir con sus objetivos principales.

Medida (2019) tuvo por objetivo indagar sobre cuál era el efecto de la planificación del talento humano y sobre cómo este incidía en retener a los colaboradores dentro de un comercio ferretero y así recomendar posibles mejoras a la gestión que se llevaba en ese entonces. La metodología fue no experimental, transeccional y descriptivo propositivo. Se determinó que el 83% de los empleados no se sienten entusiasmados ya que, refirieron no tener reconocimiento por parte de sus jefes, de igual forma el 33% respondió que desertaría. El autor llegó a la conclusión que, las recomendaciones hechas lograrían a largo plazo mejorar la percepción de los empleados al tener una mejor gestión por parte de las personas que dirigen la organización.

Hilario (2018), buscó conocer sobre motivación laboral y retención de personal dentro de una entidad financiera, la metodología que usó fue hipotética deductiva, enfocada cuantitativamente con diseño no experimental transversal, llegando a probar una estrecha relación, así como la no existencia de relación alguna entre necesidad de logro y retención de personal. Su conclusión fue que, la empresa debía apoyarse en recursos humanos y administración para que con la ayuda de ambos departamentos se lograra el fortalecimiento del talento humano, logrando así persuadir emocionalmente, teniendo como consecuencia una mejor atención a los clientes.

Ocola (2021) su propósito fue indagar sobre cómo influye la forma en que se administra el talento humano en los niveles de producción dentro del área administrativa de un nosocomio. La metodología fue descriptivo correlacional transversal. Los resultados encontraron la relación entre las variables estudiadas, indicando además de que esta es significativa, manifestando que las modificaciones que se daban en la primera variable tenían incidencia con la segunda. El autor concluyó su estudio aceptando la premisa alterna, porque comprobó un nivel importante de incidencia entre los factores estudiados.

En la investigación que realizaron Guerra & Gálvez (2020), ambos autores quisieron indagar sobre si la deserción en las labores y las estrategias de retención tenían alguna conexión directa, para lo cual usaron un enfoque explicativo correlacional; determinando que los planes de retención del talento humano si influían en si continuaban desarrollando sus actividades laborales; concluyen que, el objetivo de los planes implementados debían tomar en cuenta tres factores: salarios justos, comunicación efectiva y desarrollar las habilidades blandas en los empleados.

En el caso de la investigación de Pérez (2022), tuvo por objetivo dar a conocer cómo se relacionaban la compensación emocional y la retención del talento un establecimiento de comida rápida, teniendo como metodología la científica y la hipotética deductiva, con enfoque cuantitativo, para lo cual realizó una encuesta a 311 empleados en la empresa. Los resultados que se obtuvieron dieron a conocer que el 1% de los empleados tenían una compensación emocional baja, el 5% y el 94% tenían una percepción media y alta respectivamente; también determinó como resultado que la retención de talento de la empresa en el 2% es baja, 18% que es media y para el 82% alta. En sus conclusiones resaltó que, la relación que existía entre compensación emocional y retención del talento es muy estrecha.

En Colombia, Pizarro et al. (2021), tuvo como objetivo principal diseñar una planificación que permitiese retener los mejores valores en una empresa de lácteos, usando un enfoque cuantitativo, usándose métodos deductivos descriptivos, realizándose una encuesta con la que se determinó como resultado que la empresa ha estado llevando una estrategia con la que logró aumentar el nivel de satisfacción entre los empleados, aunque también se determinó que se presentan deficiencias en cuanto al desarrollo y condiciones de trabajo. Concluyeron que, se debía establecer una macro estrategia para que esas deficiencias fueran solucionadas.

Monteblanco & Urbina (2021), tuvieron como objetivo de su estudio examinar

la línea de carrera, junto al desarrollo personal y el compromiso de la organización; el enfoque fue censal, aplicándose una encuesta a 203 empleados y una entrevista al jefe de recursos humanos, la relación que tuvieron las variables fue de 0,857 en el resultado, estableciendo así una relación estrecha. Concluyeron que, sería recomendable ser más claros con los empleados con respecto a los lineamientos que se tienen con respecto a la línea de carrera, además de que era necesario fomentar el desarrollo activo del personal.

En Colombia, Castaño (2020) tuvo como objetivo indagar sobre la implementación del área de desarrollo dentro de los microempresarios, el método que usó fue cualitativo, descriptivo, de corte transversal en el que se entrevistaron a ocho jefes de microempresas, con esto logró como resultado que los personajes entrevistados destacarán lo fundamental de contar en sus empresas con el área de desarrollo humano para obtener ventajas competitivas y fortalecer las habilidades para el mejor desempeño de las labores. El autor concluyó que, los líderes tomaban importancia sobre el tema, pero esto dependía de otros factores, como el tamaño de sus organizaciones.

En la investigación que realizaron Espinoza & Cerrón (2021), buscaron distinguir el talento humano y el desempeño laboral en un ente gubernamental, el proceso fue básico, no experimental, descriptiva correlacional y cuantitativo; lograron comprobar la existencia de la relación de las variables que estudiaron tuvieron un coeficiente de 0,5, con lo que se determinó que ambos tenían influencia entre sí y en la prueba de Pearson el resultado fue de 0,769, con lo que se llegaron a concluir con la dependencia de las variables.

Finalizando con los antecedentes de las variables en estudio, Rupay (2019) en su trabajo, tuvo a bien investigar sobre capacitación del personal y el desempeño laboral; su investigación fue no experimental transversal, descriptiva correlacional. Teniendo como resultado un 0,899 de coeficiente, con lo que se determinó una alta positividad en la correlación. En conclusión, deben hacer capacitaciones en horarios determinados para que todos los empleados puedan asistir dependiendo de su horario de trabajo, con esto podían mejorar la competitividad de la empresa.

Siguiendo con la preparación de este apartado, se hará la definición conceptual para las variables que fueron parte del proyecto de investigación.

Según Garrido (2021) el desarrollo personal es la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente,

además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener. En lo que respecta a Coral (2019), se refirió al desarrollo personal como una representación conjuntade múltiples experiencias que se dan con el aprendizaje, con la única finalidad de desempeñarse en el ámbito individual ante la sociedad de una manera idónea y sobre todo crecer positivamente como persona. En el caso de Agudelo (2022) mencionó que, es una evolución de las personas porque, con el paso de los años iban mejorando sus aptitudes y forma de enfrentar los desafíos que se encontraban en su campo laboral, haciéndolos llegar al último escalafón de la pirámide de Maslow.

Como primera dimensión de esta variable tenemos al éxito, Bú (2021) nos dijo que es el resultado final de un procedimiento en cual una persona se siente satisfecha por el logro obtenido y que puede darse laboral o personalmente. Entre sus indicadores tenemos, capacidad tecnológica, Valencia (2019) expresó desde su punto de vista que, es la habilidad que tiene un empleado para familiarizarse con las nuevas innovaciones tecnológicas y de entender programas de datos, logrando sobresalir en el campo que se desempeñe. Jiménez (2018) nos indicó sobre el siguiente indicador, capacidad productiva, como el uso adecuado de los recursos y así se logren los objetivos en el área productiva, así como también buscar la eficiencia y eficacia de los empleados. El último indicador, uso de nueva tecnología, es el aprender a manejar las nuevas innovaciones que la tecnología trae de manera acelerada, para de esta forma el empleado tenga una mejor competitividad en su área de desempeño, nos mencionó Aguilera (2019).

La siguiente dimensión es capacidades, Valencia (2019) expresó que, esto es la aplicación de todos los conocimientos que se poseen, para de esta manera planificar y ejecutar diferentes procedimientos que faciliten el trabajo originando un gran aporte para las empresas. Su primer indicador es sociedad digitalizada, Rivera (2018) indicó que la era digital está transformando a la sociedad y esto es una oportunidad que puede ayudar a desempeñarse mejor en el campo laboral, asimismo tenemos la capacidad creativa, Díaz & Justel (2019) definieron esto como la transformación de ideas con recursos limitados que logran dar soluciones a grandes dificultades y que esto es muy valorado por las empresas porque buscan empleados que piensen fuera de lo normal. Para finalizar esta dimensión, tenemos el indicador cultura mundial, Gutiérrez (2018), garantizó que, tener conocimientos sobre diversos temas, es tener una puerta abierta hacia un sin fin de oportunidades, lo que permite a

una persona tener el desarrollo personal tan ansiado, el tener diversidad de conocimientos es de gran ayuda dentro de la sociedad.

La última dimensión es productividad, Obando (2020) manifestó ante esto que, es el valor calculable que originan un grupo de personas, para mediante un debido proceso y con el uso de recursos se pueda construir productos de utilidad para otras personas. Entre sus indicadores se tiene a producción de cambios y motivación, Manjarrez et al (2020), definió esto como, una parte fundamental en los cambios de la capacidad de un empleado para producir en una empresa, dijo que la motivación puede ayudar más que el desarrollo de habilidades. Otro indicador es multimedia, Rodríguez & Orlando (2019) señalaron que, el uso de esto puede mejorar la comunicación dentro de los centros laborales y el manejo que deben tener los empleados ante esta herramienta es indispensable. El siguiente indicador es capacidad de desarrollo, en la que Rodríguez (2020), sugirió como el aumento en la capacidad de resolver problemas, comprender mejor los objetivos y sobre todo de actuar en concordancia de las necesidades que tenga una empresa, así este puede proporcionar la ayuda que se necesite. El último indicadores transferencia tecnológica, para Pérez (2019), esto permite hacer una integración de toda la capacidad productiva de una empresa, con la que se les dan las herramientas tecnológicas suficientes a todos los miembros de una organización.

En cuanto a la segunda variable, retención de personal, de acuerdo con Menjura & Martínez (2022) la conceptualizaron como, el esfuerzo que deben hacer la empresas para tener a los mejores colaboradores con el fin de que puedan hacer competitiva a sus empresa, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados por la organización, de la misma manera Sánchez (2020) sostuvo que, la retención del personal solo se puede lograr si los objetivos profesionales de un empleado se encuentran alineados con los propósitos del ente ya que, en conjunto lograrán fin común, que es la satisfacción de todas las partes que se encuentran involucradas.

Entre sus dimensiones se pueden destacar al desempeño laboral, Bautista et. al. (2020), nos sugirieron que, es el esfuerzo que realiza un empleado en el desarrollo normal de sus labores y con lo que espera lograr cumplir con las expectativas que la empresa espera de él; la motivación es su primer indicador, para Llanga et. al. (2019), era la fusión de las palabras motivo y acción, es decir que la acción de una persona



es motivada por una meta personal con el propósito de sentir satisfacción. El siguiente indicador es capacitación, para Hidalgo et. Al (2020) se refería a este como, nutrir a los empleados con los conocimientos básicos de los procedimientos que ya se tienen establecidos en la organización, además de brindar nuevos conocimientos a los empleados que ya tienen antigüedad en una empresa; su tercer indicador es autonomía, Gómez et. al (2019) enfatizaron en este indicador como, el poder de decidir sin la necesidad de que un superior la apruebe, aunque esté sujeto a muchas limitaciones, con esto el colaborador tienen mejores sensaciones en la empresa.

La dimensión salario emocional es la siguiente, de tal modo que Espinoza & Toscano (2020) describieron esto como, la retribución no monetaria que ayuda a los empleados a incrementar su desempeño, brindándoles satisfacción personal. Sus indicadores son necesidades personales, Mera et. al (2020) dijeron que, las necesidades personales deberían estar por encima de las necesidades empresariales porque, es el talento humano lo que dictará el destino de una compañía; el siguiente indicador es calidad de vida, de acuerdo con Matabancho y et. al (2019) refirieron que, es lo que todo ser humano desea, es decir, tener una mejor estabilidad económica y social, ayuda a que el trabajador pueda sentirse más tranquilo; y formación continua Díazet. al (2020) revelaron que, los trabajadores dentro de una empresa no deben dejar de aprender sobre los nuevos procesos que van de la mano con la tecnología, en la actualidad las empresas buscan a aquellos que sean capaces de adaptarse a los nuevos conocimientos y quieran seguir aprendiendo.

Para finalizar, tenemos a la dimensión capacidad competitiva, teniendo en cuenta lo que postulaban Rubio & Baz (2021), se refirieron a ella como, el conjunto de elementos que debe poseer una empresa para lograr sobresalir dentro del mundo empresarial y su factor principal es el talento humano, por lo que se debe prestar mucha atención en tener el mejor personal. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: innovación, Canizales (2020) mencionó que, este indicador es imprescindible en una organización, es por eso que están en la búsqueda perseverante de empleados que indaguen sobre cómo mejorar los objetivos de la empresa constantemente; ahora sigue el indicador superación, López et. al (2019) sugirió que, es la fuerza que empuja a un ser humano a encontrar soluciones a los problemas y para finalizar tenemos al indicador evaluación, Rivero (2019) dijo que, es la supervisión de todas las tareas dentro de un tiempo determinado y que tiene un resultado positivo o negativo para una organización, esto va muy ligado al desempeño

de un trabajador.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

Fue aplicada; iniciando con el estudio de documentos en base a las variables desarrollo personal y retención de personal; en concordancia de Hernández et al. (2018) referenciaron como un proceso que inicia con bases teóricas con el propósito de resolver cuestionamientos dentro de una investigación con lo que se puede determinar su aprobación o negación.

El enfoque fue cuantitativo; Amaiquema et. al (2019) mencionó que, esta clase de estudios se distingue de otros porque usa la estadística con el objetivo de disponer de datos exactos que midan la conducta de una población y así dar respuestas a los cuestionamientos de indagación, así como a las hipótesis que se establecen

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

Fue no experimental, según Ortega (2019) en esta clase de estudio no existió la manipulación de las variables debido a que el indagador solo observa, sin influir y solo recolectó la información en base a ellas. El corte fue transversal ya que, según Torres (2019) este se encarga de recoger datos de las variables durante un tiempo determinado. También fue correlacional, porque logra o no establecer una relación entre desarrollo personal y retención de personal, para Sánchez & Murillo (2021) esto busca ver en qué grado se relacionan una o más variables, con lo que se logra determinar la asociación entre ellas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Desarrollo de personal

##### **Definición conceptual:**

Garrido (2021) el desarrollo personal es la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente, además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener.

##### **Definición operacional:**

Se realizó la medición de la variable “Desarrollo del personal” con el instrumento del cuestionario a través de las dimensiones éxito, capacidades y productividad

### **Variable 2: Retención de personal**

Menjura & Martínez (2022) conceptualizan que es el esfuerzo que deben hacer las empresas para tener a los mejores colaboradores con el fin de que puedan hacer competitivas a sus organizaciones, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados.

#### **Definición operacional:**

Se medirá la variable “Retención de personal” con el cuestionario a través de las dimensiones desempeño laboral, salario emocional y capacidad competitiva.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Para Condori (2020) manifestó que, son distintos seres humanos que comparten características en común y sobre la cual se pretende hacer un estudio que sea cuantificable. En este estudio, la población que fue estudiada se conformó de los trabajadores de una tienda por departamentos del distrito de Los Olivos, en la que se encuentran 120 personas.

**Criterio de inclusión:** solo colaboradores de las tiendas por departamento del distrito de Los Olivos están aptos.

**Criterio de exclusión:** colaboradores que no laboren en tiendas por departamento del distrito de Los Olivos no son aptos.

#### **3.3.2 Muestra:**

Al ser una población con una gran cantidad de población, es necesario que esta se limite sólo a cierta cantidad de integrantes, muy diferente sería si la población estuviese delimitada, en ese caso se tendría que usar toda al ser un número de elementos finito (Hernández & Escobar, 2019). Para esta investigación la cantidad de trabajadores que tomaremos como población serán 120 colaboradores que se encuentran en una tienda por departamento en el distrito de Los Olivos, al ser una población con una gran cantidad de elementos, es que se debe determinar una cantidad más acorde para el estudio, por este motivo como muestra solo se tomaron

92 colaboradores, este cálculo se realizó en el muestreo.

### 3.3.3 Muestreo:

Fue el no probabilístico intencional, Pastor (2019) se refirió a esto como, la igualdad de condiciones sin distinción sobre la cual se escogerán los participantes de una investigación. En este caso, el muestreo para la investigación se determinó bajo la siguiente fórmula:

#### Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

#### Dónde:

n: Tamaño de la muestra N: Población total

z: Nivel de confiabilidad

E: Margen de error aceptado

p: Proporción de la población con características a medir q:

Proporción de la población sin características a medir

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{0.05^2 \times (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 91.619$$

$$n \cong 92$$

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnica:

Fue la encuesta, así se buscó realizar compilar la información de las variables según la información que nos proporcionaron los empleados que fueron objeto de este estudio.

#### 3.4.2 Instrumento:

Fue el cuestionario, por intermediodo esta se logró medir las variables software contable y estados financieros, que será aplicada a 92 colaboradores de una tienda por departamento en el distritode Los Olivos. El instrumento estará conformado por 28 ítems, que se encuentran distribuidos en 6 dimensiones.

**Tabla 1: Especialistas para la validación del instrumento**

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable
Magister	Ovidio Julián Castellón Matos	Aplicable
Magister	Meri Gemeli Macias Fernández	Aplicable

Aplicando el alfa de Cronbach se midió la fiabilidad, ejecutándose para esto un simulacro a 20 colaboradores, por lo que los resultados de esta prueba dieron un valor de 0,67 reflejando que es muy confiable para el instrumento de validación

### 3.5 Procedimiento

#### 3.5.1 Autorización:

Con el objetivo de llevar a cabo esta indagación se pidieron las respectivas autorizaciones a los dueños en cada una de las empresas, de igual manera se les informó cuál es el motivo para realizar este estudio, además de indicarles el procedimiento de ejecución del mismo.

#### 3.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos:

A cada uno de los colaboradores se les explicó las causas de este estudio, así

mismo se mencionó que el uso de los datos sería enteramente académico y la protección de sus datos estaba protegida bajo el anonimato. Se estimó que completar el formulario tomaría 5 a 6 minutos y una vez finalizado se les agradeció por colaboración.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Al dar por finalizada la etapa en donde se recogieron los datos, seguidamente se procedió a ingresar está a una hoja de cálculo en Excel, esto se efectuó con especial precaución para no modificar ninguna respuesta de manera deliberada, una vez terminado el paso anterior se pasaron al SPSS V.26 y así obtener los resultados que fueron publicados. Con el fin de probar la veracidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach para su medición; en la culminación de esta fase se plasmaron en tablas y gráficos los datos finales y la inferencial se realizó con el correlacionar de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética dentro de este proceso investigativo solo usará los datos recolectados dentro del campo académico, respetando la decisión libre de cada una de las personas. Igualmente buscó respetar las bases requeridas de la institución que se encuentran plasmadas en RVI N° 062 - 2023 – VI – UCV, en donde se dictan los principales aspectos éticos que deben ejecutarse dentro de este tipo de indagaciones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva

#### 4.1.1 Tabla de frecuencia agrupada de la variable Desarrollo de personal

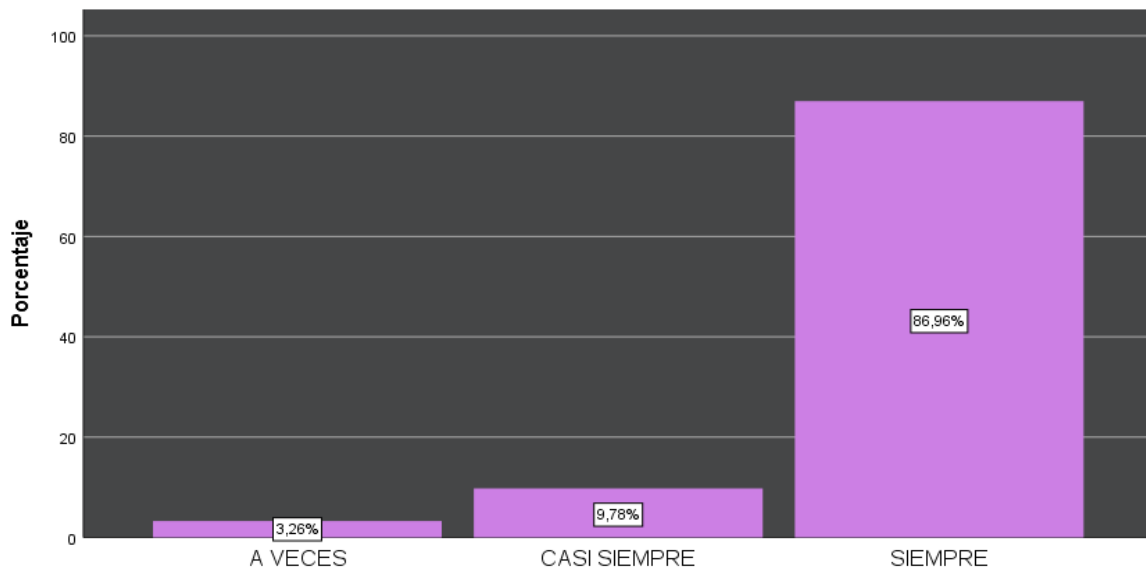
Tabla 2

*Índice de Desarrollo de personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
A VECES	3	3,3	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	9	9,8	9,8	13,0
SIEMPRE	80	87,0	87,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Figura 1

*Gráfico Desarrollo de personal*



Según la tabla 1, se puede apreciar que, de los 92 trabajadores encuestados de una tienda por departamentos, se puede observar que el 86.96% que son 80 personas, indicaron que el Desarrollo de personal siempre es aplicado por la empresa, además el 9.78% de los encuestados que es equivalente a 9 personas, indicaron que casi siempre se aplica el Desarrollo de personal en la empresa y el 3.26%, es decir 3



trabajadores indicaron que solo se aplica a veces. Es importante indicar que, la variable Desarrollo de personal está conformada por las dimensiones Éxito, Capacidades y Productividad.

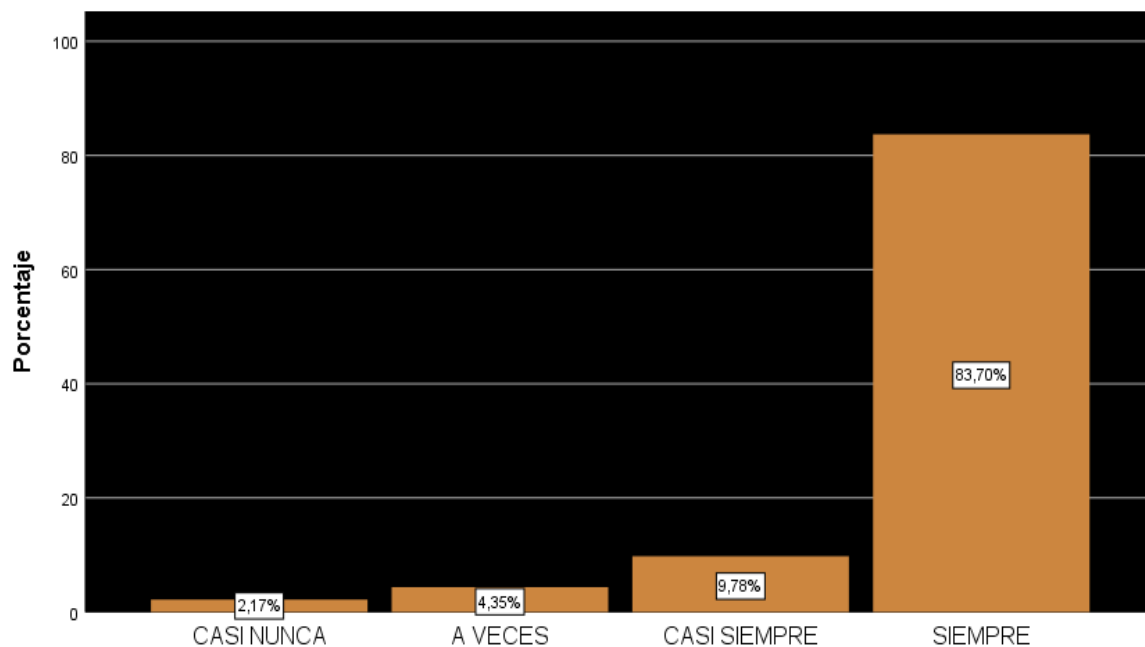
**Tabla 3**

*Índice de Éxito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,2	2,2	2,2
	A VECES	4	4,3	4,3	6,5
	CASI SIEMPRE	9	9,8	9,8	16,3
	SIEMPRE	77	83,7	83,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Gráfico Éxito*



En la tabla 2, de los 92 empleados encuestados de una tienda por departamentos, el 83.70% que equivale a 77 encuestados, indicaron que siempre se aplica el Éxito en sus actividades, así mismo el 9.78% que son, 9 personas indicaron que casi

siempre se aplica el éxito en sus actividades. Por otra parte, 4 personas que equivale 4.35% manifestaron que se aplica a veces el éxito en la empresa y el 2.17% que son 2 personas respondieron que casi nunca se aplica el éxito.

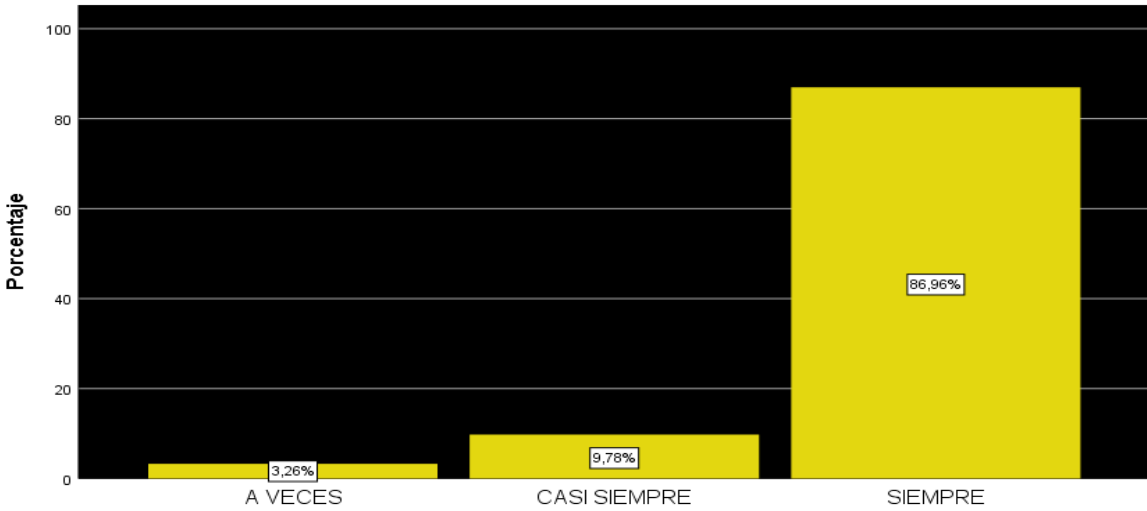
**Tabla 4**

*Índice de Capacidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	9	9,8	9,8	13,0
	SIEMPRE	80	87,0	87,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 3**

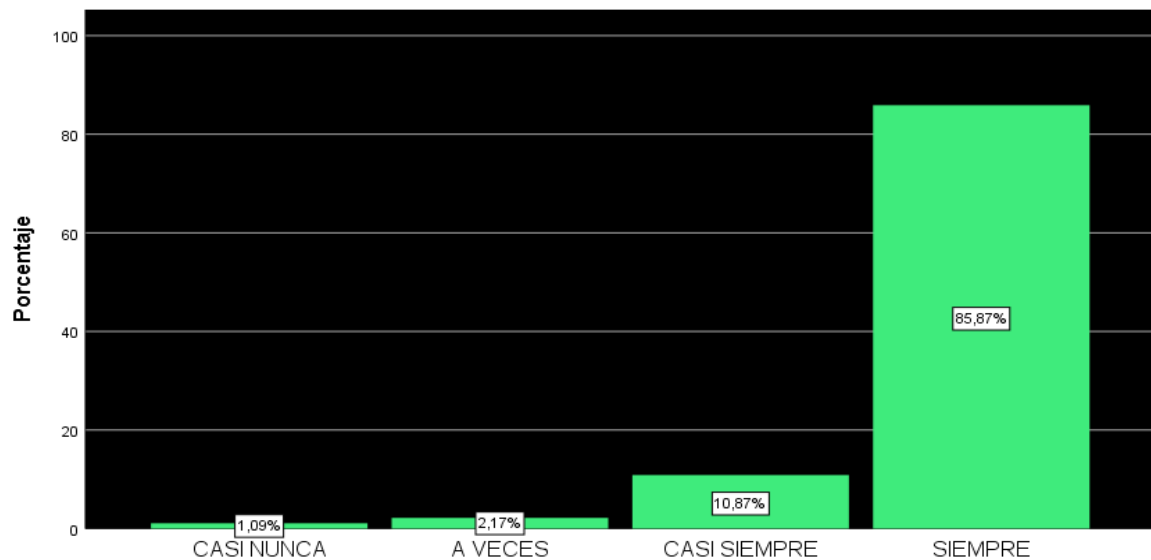
*Gráfico Capacidades*



Como se puede ver en la tabla 3, de los 92 empleados encuestados de una tienda por departamentos, el 86.96% que es igual a 80 de las respuestas, indicaron que, siempre se toma en cuenta las capacidades por parte de la empresa, así mismo el 9.78% indico que, casi siempre se toma en cuenta las capacidades y 3 personas, equivalentes al 3.26%, sostuvieron que a veces se toma en cuenta las capacidades en la tienda por departamentos.

**Tabla 5***Índice Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,1	1,1	1,1
	A VECES	2	2,2	2,2	3,3
	CASI SIEMPRE	10	10,9	10,9	14,1
	SIEMPRE	79	85,9	85,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 4***Gráfica Productividad*

En la tabla 4, de los 92 empleados encuestados de una tienda por departamentos, el 85.87% que equivale a 79 empleados, indicaron que siempre se aplica la Productividad en sus actividades, así mismo el 10.87% que son, 10 personas indicaron que casi siempre se aplica la Productividad en sus actividades. Por otro lado, 2 personas que son equivalentes al 2.17% manifestaron que se aplica a veces la productividad en la empresa y el 1.09% que es 1 persona considera que casi nunca se aplica la productividad en la tienda por departamentos.

#### 4.1.2 Tabla de frecuencia agrupada de la variable Marketing digital

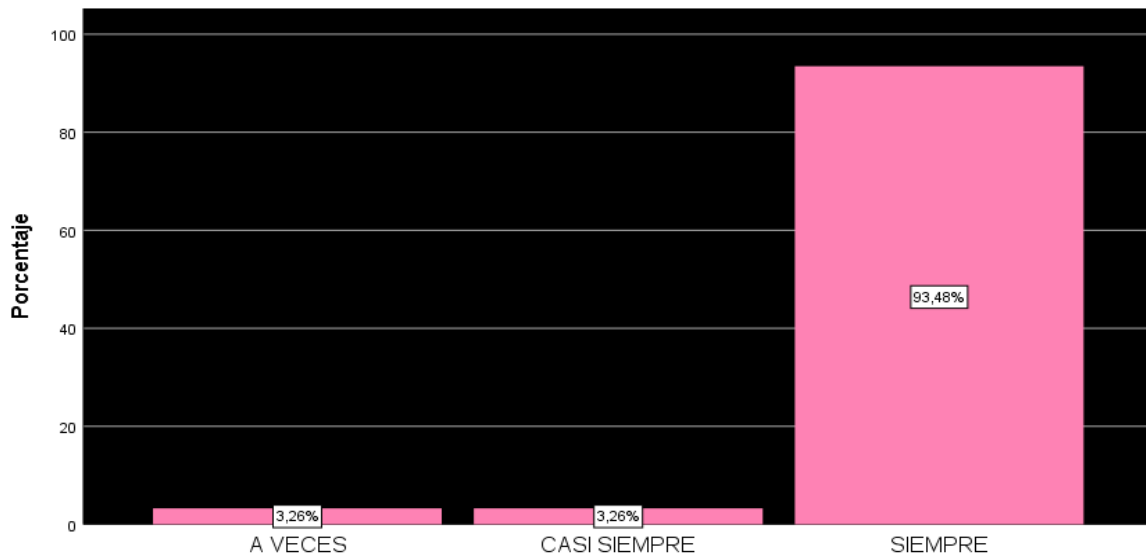
**Tabla 6**

*Índice Retención de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	3	3,3	3,3	6,5
	SIEMPRE	86	93,5	93,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 5**

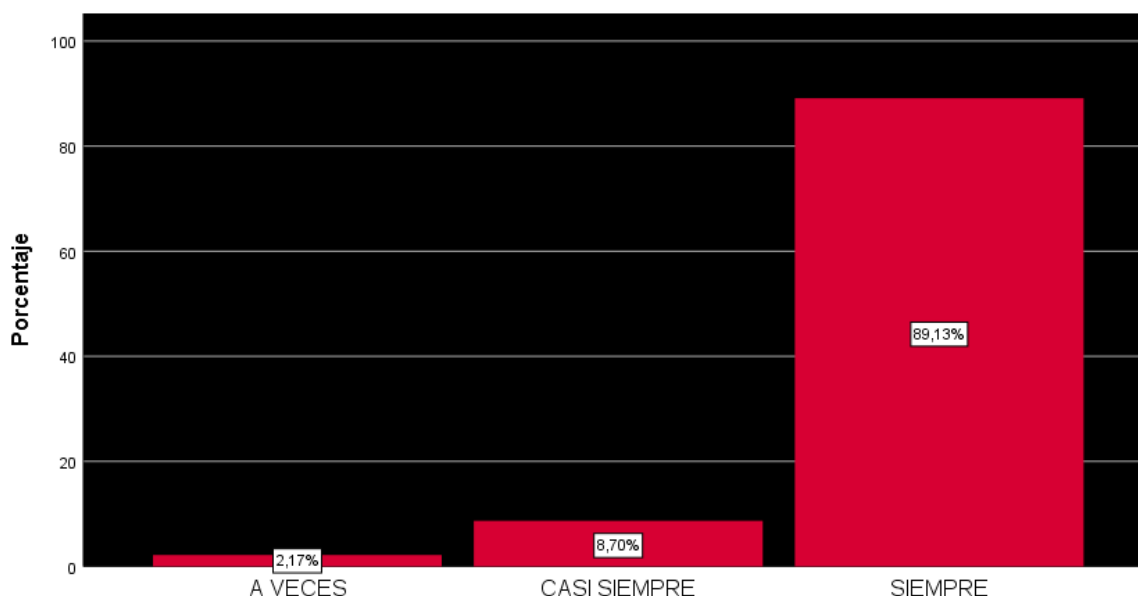
*Gráfico Retención de personal*



Según la tabla 5, de los 92 trabajadores encuestados de una tienda por departamentos, se puede observar que el 93.48% que son 86 personas, indicaron que la Retención de personal siempre es aplicado por la empresa, además el 3.26% de los encuestados que es equivalente a 3 personas, indicaron que casi siempre se aplica la Retención de personal en la empresa y el 3.26%, es decir 3 trabajadores indicaron que solo se aplica a veces. Es importante indicar que, la variable la Retención de personal está conformada por las dimensiones Desempeño laboral, Salario emocional y Capacidad competitiva.

**Tabla 7***Índice Desempeño laboral*

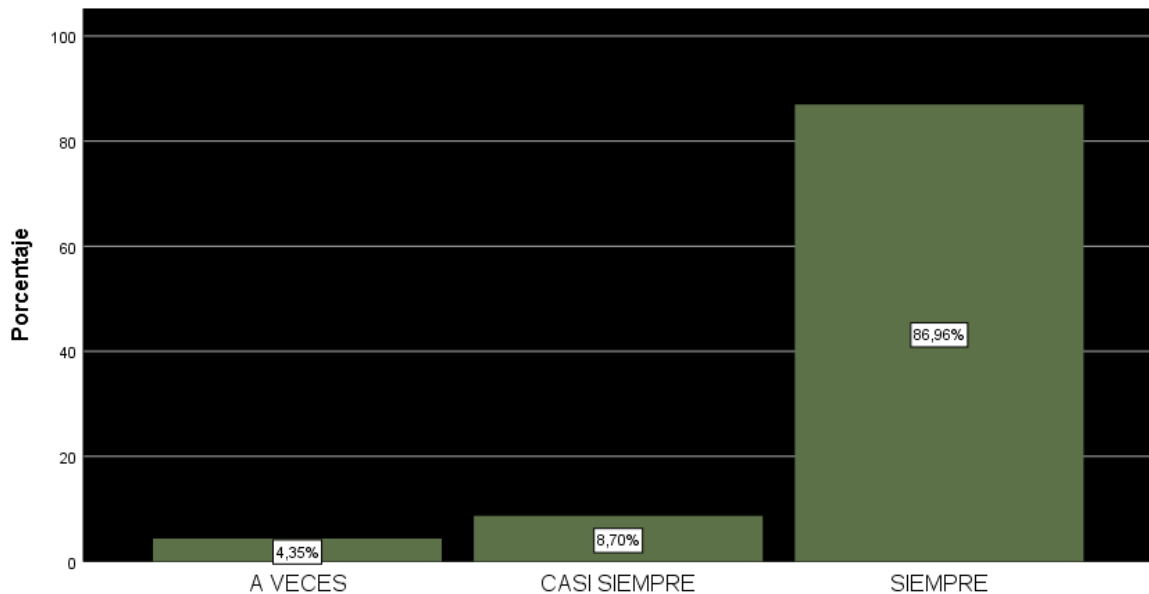
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	2,2	2,2	2,2
	CASI SIEMPRE	8	8,7	8,7	10,9
	SIEMPRE	82	89,1	89,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 6***Gráfica Desempeño laboral*

Según la tabla 6, de los 92 trabajadores encuestados de una tienda por departamentos, se puede observar que el 89.13% que son 82 personas, indicaron que la Desempeño laboral siempre es tomado en cuenta por la empresa, además el 8.70% de los encuestados que es equivalente a 8 personas, indicaron que casi siempre el Desempeño laboral es tomado en cuenta en la empresa y el 2.17%, es decir 2 trabajadores, indicaron que solo se aplica a veces.

**Tabla 8***Índice Salario emocional*

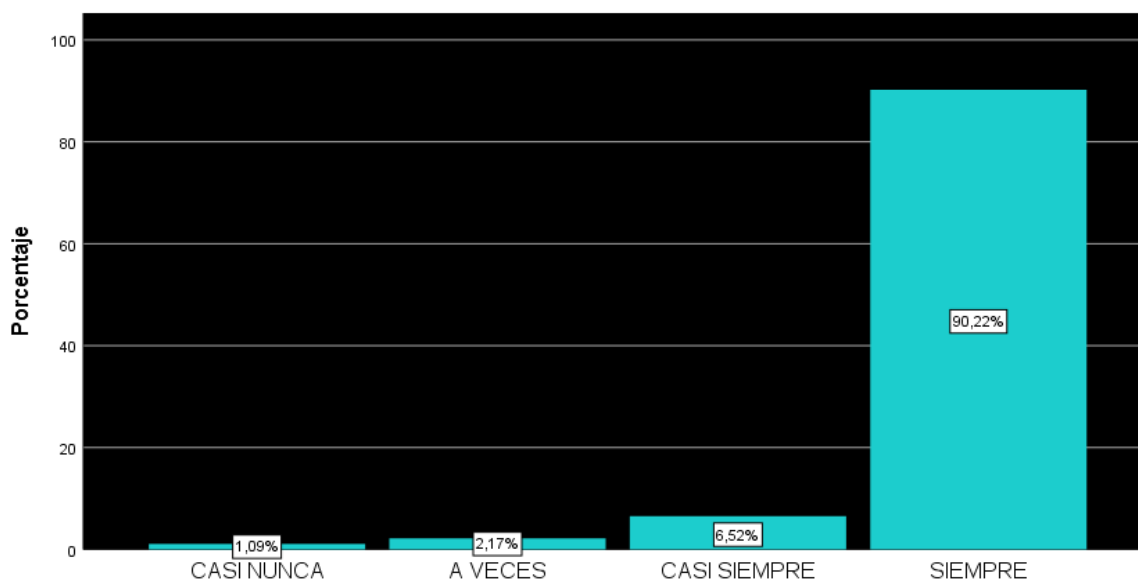
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	8	8,7	8,7	13,0
	SIEMPRE	80	87,0	87,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 7***Gráfico Salario emocional*

Según la tabla 7, de los 92 trabajadores encuestados de una tienda por departamentos, se puede observar que el 86.96% que son 80 personas, indicaron que el Salario emocional siempre es tomado en cuenta por la empresa, además el 8.70% de los encuestados que es equivalente a 8 personas, indicaron que casi siempre el Salario emocional es tomado en cuenta en la empresa y el 4.35%, es decir 4 trabajadores, indicaron que solo se toma en cuenta a veces.

**Tabla 9***Índice Capacidad competitiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,1	1,1	1,1
	A VECES	2	2,2	2,2	3,3
	CASI SIEMPRE	6	6,5	6,5	9,8
	SIEMPRE	83	90,2	90,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**Figura 8***Gráfico Capacidad competitiva*

En la tabla 8, de los 92 empleados encuestados de una tienda por departamentos, el 90.22% que equivale a 83 empleados, indicaron que siempre se toma en cuenta la Capacidad competitiva en sus actividades, así mismo el 6.52% que son, 6 personas indicaron que casi siempre se toma en cuenta la Capacidad competitiva en sus actividades. Por otro lado, 2 personas que son equivalentes al 2.17% manifestaron que se aplica la Capacidad competitiva en sus actividades y el 1.09% que es 1 persona considera que casi nunca se aplica la Capacidad competitiva en la tienda por departamentos.

## 4.2 Estadística Inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad de la muestra

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: La distribución de la muestra es normal

Ha: La distribución de la muestra no es normal

#### Nivel de significancia

Sig.T= 0.05,

Nivel de confianza = 95%

Z= 1,96

#### Regla de decisión

Si  $p < 0,05 \Rightarrow$  Rechazo la Ho

Si  $p \geq 0,05 \Rightarrow$  Acepto la Ho

#### Regla de correspondencia

Si  $n \leq 50$  entonces es Shapiro-Wilk

Si  $n > 50$  entonces es Kolmogórov-Smirnov

#### Tabla 10

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
DESARROLLO DE PERSONAL	,511	92	,000
RETENCION DE PERSONAL	,533	92	,000

Con el propósito de demostrar la hipótesis de normalidad, en la tabla 9 se usó el coeficiente Kolmorov-Smirnov. Es así que se aprecia un valor Sig. ( $0.000 < 0.05$ ), de esta manera la hipótesis nula (H0) es rechazada y se acepta la alterna (Ha)



estableciendo así que los datos no tienen distribución normal. Es así que, el coeficiente a usar es el de Rho de Spearman.

#### 4.2.2 Prueba de Hipótesis

##### Hipótesis General

H0: El desarrollo personal no se relaciona significativamente con la retención del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

H1: El desarrollo personal se relaciona significativamente con la retención del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

**Tabla 11**

*Variables desarrollo personal y retención de personal*

			DESARROLLO DE PERSONAL	RETENCION DE PERSONAL
Rho de Spearman	DESARROLLO DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	RETENCION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Según la tabla 11, los resultados coeficiente indican que, desarrollo de personal y retención de personal fue 0,550, entonces se interpreta una correlación positiva moderada y significativa porque, la significancia fue 0,000 que es menor a 0,05; por lo que; se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

### Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

**Tabla 12**

*Dimensiones éxito y desempeño laboral*

			EXITO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	EXITO	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	92	92
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	92	92

Según tabla 12, el resulta de éxito y desempeño laboral obtuvieron un total de 0,333, con lo que se puede decir que es positiva baja en la correlación y el nivel de significancia fue de 0,001 menor que 0,05; entonces, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

## Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

H1: Existe relación significativa entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

**Tabla 13**

*Dimensiones capacidades y salario emocional*

		CAPACIDADES	SALARIO EMOCIONAL
Rho de Spearman	CAPACIDADES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,519**
		N	92
	SALARIO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	,519**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

En la tabla 13, el resultado de capacidades y salario emocional obtuvo 0,519, con lo que se establece una correlación positiva moderada y el nivel de significancia obtenido fue de 0,000 menor que 0,05; entonces, se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

### Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la productividad y la capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la productividad y la capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.

**Tabla 14**

*Dimensiones productividad y capacidad competitiva*

			PRODUCTIVIDAD	CAPACIDAD COMPETITIVA
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	CAPACIDAD COMPETITIVA	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Según la tabla 14, el resultado de productividad y capacidad competitiva fue 0,615, indicando que, la correlación es positiva moderada y el nivel de significancia fue 0,000 que es menor a 0,05; por lo que; se desestima la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (Ha).

## V. DISCUSIÓN

### Discusión por objetivos

En referencia del objetivo general que se propuso en esta tesis, fue la determinar la relación entre el desarrollo personal y la retención de personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023. Por lo tanto, se buscó realizar una indagación sobre el desarrollo de personal tiene relación con la retención de personal en los empleados de las tiendas por departamentos encuestadas. En vista de los datos encontrados, la investigación logró determinar una relación de 0,550, estableciéndose una correlación positiva moderada entre las variables. Con el propósito de comparar el hallazgo obtenido se tomó en consideración que desarrolló Rufasto (2021) que, fomentó un programa de desarrollo personal dentro de una financiera a fin de mejorar la retención del personal, sobre todo de aquellos valores que eran muy eficientes en la empresa; en los resultados que encontró el autor se pudo ver que, solo existe un 70% de la efectividad en la retención de los mejores talentos dentro de la institución financiera, evidenciando un porcentaje alto que debe ser evaluado y controlado por la entidad, asimismo el autor determinó que la gestión del desarrollo de personal sólo cuenta con un 35% de efectividad, evidenciando un nivel muy alto de deficiencia del 65%. El autor concluyó que, se deben llevar a cabo las acciones necesarias dentro de la gestión de la empresa, a fin de permitir que el óptimo desarrollo del personal sea un motivo para que estos no deserten de la empresa, admitiéndose que ambos factores están estrechamente relacionados ya que, los empleados se mostraban más motivados si se les daba la importancia que requerían según las labores que desarrollaban.

Para el primer objetivo específico de esta tesis, se planteó determinar la relación entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023. Los resultados obtenidos permitieron obtener un resultado con un valor de (0.333), determinándose una correlación positiva baja, asimismo es significativa porque, el valor encontrado fue (Sig. = 0.000 < alfa = 0.05). A través de estudio de Montebianco & Urbina (2021) se verificó la semejanza, ellos tuvieron como objetivo indagar sobre la línea de carrera de los

empleados y si es que esta resultaba ser exitosa dentro de la empresa, esto aunado al desempeño de las labores que realizaban, los resultados indicaron finalmente que la relación entre ambos factores es estrecha pero que, dentro de la institución habían otros factores que determinaban el éxito de sus carreras laborales como lo son la motivación y la capacitación que les brindaba la empresa. El autor concluyó que, se deberán hacer las recomendaciones necesarias para que los empleados se enfoquen en tener mejores resultados basándose mas en su desempeño laboral que en otros factores porque, eso les dará las habilidades para ser exitosos en su vida profesional.

El segundo objetivo específico que se estableció en esta indagación fue la de determinar la relación entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023, el resultado fue (0.519), que según el nivel encontrado resulta ser una correlación positiva moderada, de la misma forma se determinó que es significativa (Sig. = 0.000 < alfa = 0.05), por lo que se llegó a determinar una correlación entre ambas dimensiones. En vista de los resultados encontrados con respecto a este objetivo, estos fueron comparados con la investigación que realizó Pérez (2022) en donde se propuso dar a conocer la relación entre la compensación emocional y la retención del talento un establecimiento de alimentos procesados; el resultado obtenido determinó que, los empleados de la empresa tenían una percepción de la compensación emocional óptima del 94% , media del 5% y deficiente del 1%, valores que coinciden con los de esta investigación, referenciaron que esto estaba sujeto en parte a las capacidades que tenían al momento de desempeñarse. El autor resaltó en sus conclusiones que, si existía entre compensación emocional y la retención del personal una relación estrecha.

En el último y tercer objetivo específico de esta tesis, se propuso determinar la relación entre la productividad y capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023, determinando como resultado un valor de (0.615), determinándose de esta forma una correlación positiva moderada, de la misma manera se logró comprobar que fue significativa (Sig. = 0.000 < alfa = 0.05), determinándose finalmente una correlación existente entre las

dimensiones estudiadas. Según la indagación de Ocola (2021) propuso establecer la correlación de gestión del talento del personal y productividad en las labores dentro de un nosocomio estatal; los resultados determinaron que, ambos factores tenían una correlación significativa ya que, los niveles de productividad del personal estaban relacionados directamente a la gestión que se realizaba por parte de los encargados de la institución; finalmente se concluyó que, la incidencia que se tenía en el desarrollo de las capacidades del personal se veía afectado por la gestión de los encargados de los diferentes departamentos.

### **Discusión por resultados**

Esta tesis se elaboró con el propósito de buscar resultados sustentados en las opiniones de los empleados de las tiendas por departamentos, de esta forma se conoció la forma en que pensaban sobre el desarrollo de personal y la retención de personal que se daban en estas empresas. En un principio, esta investigación propuso llevar a cabo un piloto como prueba, para lo cual se estableció a 20 personas como muestra, mediante un cuestionario de 26 ítems para así comprobar la confiabilidad del instrumento que fue usado en la toma de información. La medición de la validez se hizo usando el Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un resultado de 0,67; siguiendo con el procedimiento se ejecutó la prueba general a los 92 empleados de tiendas por departamentos, que fue tomada al azar de una población de 120 personas. Los resultados dejaron ver que el 86.96% indicaron que, el Desarrollo de personal siempre es aplicado por las empresas, el 9.78% indicaron que casi siempre y el 3.26% solo se aplica a veces. En referencia de la variable retención de personal se encontró que, el 93.48% indicó que la Retención de personal siempre es aplicado por las empresas, el 3.26% sostuvieron que casi siempre y el 3.26% solo se aplica a veces.

En los antecedentes de esta tesis se puede resaltar la investigación de Medina (2019), dicho estudio no guarda relación porque, en el caso de los resultado de este estudio el 83% de los empleados no sienten motivación para desempeñar sus actividades debido a que, la empresa no emplea estrategias para el desarrollo de nuevas capacidades, indicando que un 33% de los empleados estarían dispuestos a desertar por ese motivo y otros que devienen en cadena, asimismo

concluyó con recomendar un modelo de gestión para que permita planificar mejores procesos en la gestión.

### **Discusión por metodología**

Se siguió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada ya que, buscó dar respuestas a un problema en específico. De igual forma, el diseño de investigación fue de corte transversal y correlacional con el objetivo de establecer una relación entre ambas variables y ver si esta relación lograba un nivel significativo. Con respecto a este apartado metodológico, se asemeja al estudio de Hilario (2018) donde buscó la relación entre motivación laboral y retención de personal, determinando el mismo procedimiento que da veracidad a esta tesis.

### **Discusión por técnica e instrumento**

En el caso de la técnica e instrumentos utilizados en el proceso de recolección de datos, estos fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente para de esta manera recopilar la información necesaria y dar las respuestas necesarias a el problema general y específicos que se encuentran planteadas líneas más arriba determinados por las variables desarrollo de personal y retención de personal. Haciendo uso de estos elementos se demostró la veracidad de los datos recolectados; el procedimiento de procesamiento de la información fue ejecutado en el programa Excel en donde se trasladó los datos con el cuidado de no ser manipulados; después estos datos migraron al SPSS 26 en donde se sintetizó la información y obteniendo los resultados publicados en el capítulo anterior. El estudio de Guerra & Gálvez (2020) que siguieron el mismo proceso de ejecución para obtener los resultados de su estudio.

### **Discusión por estadístico de coeficiente de correlación**

En relación de los resultados inferenciales, estos fueron obtenidos usando el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman, tomándose la decisión debido a la prueba de normalidad. Evidenciándose una anormal distribución como el estudio de Monteblanco & Urbina (2021) que hicieron uso del mismo coeficiente de relación.



## **VI. CONCLUSIONES**

Primera, esta tesis logró establecer que existe una relación de significancia importante entre las variables desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023. En definitiva, la correlación encontrada tuvo un resultado de (0.550), por lo tanto, esta es positiva moderada entre las variables investigadas.

Segunda, se confirmó la existencia de la relación significativa entre éxito y desempeño laboral en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023. En resumen, el resultado de la correlación fue (0.333), descubriendo así una correlación positiva baja, aunque logró ser significativa.

Tercera, esta indagación encontró la existencia de una significancia en la relación de las dimensiones capacidades y salario emocional en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023. Para sintetizar, el valor obtenido en la correlación fue (0.519), demostrando una correlación positiva moderada, de tal modo se determinó que es significativa.

Cuarta, esta tesis destaca el hecho de que se encontró una relación de significancia entre productividad y capacidad competitiva en tiendas por departamento en Los Olivos, 2023. En conclusión, el resultado encontrado en la correlación fue (0.615), es así que es una correlación positiva moderada y significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera, tomando en cuenta la primera conclusión de esta tesis, se recomienda a los encargados de la gestión del personal dentro de las tiendas por departamento a establecer programas que ayuden a los empleados a incrementar sus capacidades actuales, de esta forma, estos sentirán que son un pilar fundamental en las empresas e incluso esto será beneficioso para que se puedan generar altos niveles de rentabilidad ya que, el desempeño de los trabajadores se denotará en el trato que reciban los clientes y la preferencia de estos últimos es imprescindible para el desarrollo del negocio. Asimismo, generar un programa de ayuda a los trabajadores hará que estos deserten menos, porque tendrán la sensación de que se les brinda una gran oportunidad de hacer línea de carrera y así ascender a puestos de más importancia.

Segunda, en vista de la segunda conclusión, se recomienda a los encargados del personal a supervisar las actividades de los empleados para así conocer si estas se encuentran en la misma línea de los objetivos planificados y si es que se está cumpliendo la misión y visión organizacionales, además se deben realizar reuniones periódicas para conocer el punto de vista de los empleados, mejorando de esta manera la comunicación entre las diferentes áreas y evitar actividades que no son necesarias o en otros casos pueden ser repetitivas, con esto se puede lograr una integración total de los empleados y mejorar el desempeño laboral de todos.

Tercera, siguiendo la tercera conclusión, es importante hacer una recomendación a las tiendas por departamento en base al salario emocional que los empleados reciben, indicarles que esa retribución es importante para que los empleados se sientan motivados, es así que, se sugiere que estas empresas busquen alianzas con casas de estudio para que así los empleados puedan recibir capacitaciones con el objetivo de mejorar su perfil laboral, este tipo de incentivo y otros de carácter monetario debe ser una constante en las empresas, significando la valoración y el aprecio que se tiene por los colaboradores.

Cuarta, finalizando con la última conclusión, se recomienda a las empresas a innovar en los procedimientos internos, con el objetivo de mejorar los niveles de productividad de los colaboradores, asimismo se sugiere capacitar a los empleados en el uso efectivos de los recursos disponibles y así bajar el nivel de los costos para obtener mejores márgenes de rentabilidad, esto tendrá como consecuencia que los colaboradores eleven su productividad y se sientan más comprometidos con los objetivos generales y específicos de la entidad.

## REFERENCIAS

- Amaiquema Marquez, F. A., Vera Zapata, J. A., & Zumba Vera, I. Y. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354-360. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500354](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354)
- Agudelo, L. (2022). *DESIGN OF A PROCESS OF THE STAFF ' S PERFORMANCE FOR A COLOMBIAN ROAD CONCESSIONAIRE UNDER THE FRAMEWORK OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT*. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31657/AngieLorena\\_AgudeloSanchez\\_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31657/AngieLorena_AgudeloSanchez_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Castaño, M. (2020). *Percepción de la importancia de implementar el área de desarrollo de persona en un grupo de líderes en microempresas del municipio de Garzón*. 21(1), 1-9. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16315/Maricela\\_Castañoofalla\\_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16315/Maricela_Castañoofalla_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. <https://doi.org/10.54198/innova06.03>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Diaz Dumont, Jorge Rafael, Ledesma Cuadros, Mildred Jénica, Rojas Vargas, Sofia, & Diaz Tito, Luis Pablo. (2020). Los cuatro saberes de la educación como formación continua en las empresas. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 19(19), 17-48. Recuperado en 29 de mayo de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2020000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000100003&lng=es&tlng=es).

Edgar Francisco Llanga Vargas, Jandry Jaret Murillo Pardo, Kelly Patricia Panchi Moreno, Mónica Magaly Paucar Paucar y Diamela Thamara Quintanilla Orna (2019): "La motivación como factor en el aprendizaje", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (junio 2019). En línea:<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/motivacionaprendizaje.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1906motivacion-aprendizaje>

Espinoza, K., & Cerron, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. *Univerisdad Continental*, 1–94.[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Espinoza\\_Montalvo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf)

Espinoza, K., & Toscano, A. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. DOI: <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>

Gómez Sánchez, R. V., Moreno, M. P., Valdez Figueroa, I. de la A., Rubio Ávila, S. M., Aranda Beltrán, C., & León Cortes, S. G. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 3(7), 37–47. Recuperado a partir de <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>

Guerra, S., & Gálvez, N. (2020). *Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S . A . C ., Lima 2019*. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3198/Sandra Guerra\\_Nestor Gal](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3198/Sandra_Guerra_Nestor_Gal)

Hernández Mendoza, S. L., & Samperio Monroy, T. I. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 7(13), 67-68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>

Hernández-Ávila, C. E., & Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), 75-79. <https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>

Hidalgo-Parra, Yohana; Hernández-Hechavarría, Yusleidis; Leyva-Reyes, Nayvis  
Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo Ciencias  
Holguín, vol. 26, núm. 1, 2020 Centro de Información y Gestión Tecnológica  
de Holguín, Cuba Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407006>

Hilario, M. (2018). Motivación laboral y retención de personal en una empresa de  
crédito prendario, Lima- 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2951159>

López Espinosa, Guillermo José, Lemus Lago, Elia Rosa, Valcárcel Izquierdo,  
Norberto, & Torres Manresa, Olga María. (2019). The professional upgrading  
in health as a modality of postgraduate education. *EDUMECENTRO*, 11(1),  
202-217. Recuperado en 29 de mayo de 2023, de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-  
28742019000100202&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742019000100202&lng=es&tlng=en).

Jiménez, F. (2018). Capacidad productiva, cambio técnico y productividad:  
Estimaciones alternativas del producto de largo plazo. *Pontifica Universidad  
Catolica Del Perú*, 25.  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176236>

Manjarrez, F., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor  
performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista  
Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 21(1), 1–9.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-)

Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., & Riobamba-Jiménez, O. D.  
(2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral  
del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2),  
176-187.36202020000100359&lng=es&tlng=es.

Medina Ortiz, A. (2019). Modelo de gestión de talento humano como estrategia para la  
retención del personal de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC en la Ciudad de Bagua  
Grande–2018.  
[https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1784/Medina%20Ortiz  
%20Alexander.pdf?sequence=1](https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1784/Medina%20Ortiz%20Alexander.pdf?sequence=1)

- Menjura, A., & Martínez, A. (2022). *Retencion de personal en Escobar y Martínez S.A.* 1–23. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d8e4ad79-da71-4524-b075-86e7ecc0d164/content>
- Mera-Mamián, A.; Delgado-Noguera, M.; Merchán-Galvis, Ángela; Cabra, G.; Calvache, J. A. Conocimientos Y Necesidades Del Personal De Salud Sobre Elementos De protección Personal Durante La Pandemia Por COVID-19 En El Cauca. *Rev. Fac. Cienc. Salud Univ. Cauca* 2020, 22, 16-23.
- Monteblanco, Z., & Urbina, K. (2021). *LÍNEA DE CARRERA , DESARROLLO DE PERSONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA FRANQUICIA DE COMIDA CHINO-PERUANA.*  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9650/monteblanco\\_lzp-urbina\\_fkt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9650/monteblanco_lzp-urbina_fkt.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nolazco, F., & Rodríguez, D. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 269–280. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1240>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2528–7869), 166–173. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Ocola Nina, J. J. A. (2021). Gestión del talento humano y su influencia en la productividad del personal administrativo de un Hospital de Puerto Maldonado, 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74685/Ocola\\_NJJA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74685/Ocola_NJJA-SD.pdf?sequence=1)
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Extraído de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo\\_Oterto\\_Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION\\_TABLA\\_DE\\_CONTENIDO\\_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLADECONTENIDO-Contenido.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Oterto_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLADECONTENIDO-Contenido.pdf) el, 14.
- Pérez, I. (2022). *Compensación emocional y retención del talento en los colaboradores en una empresa de comida rápida de Lima - 2021.*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11326/1/IV\\_FCE](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11326/1/IV_FCE)

\_315\_TE\_Perez\_Alvarez\_2022.pdf

- Pizarro, A., Cano, Y., Reyes, E., & Jinete, K. (2021). *Estrategias de retención de personal en la empresa Parmalat Colombia LTDA*. [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7965/Estrategias\\_Retención\\_Personal\\_Empresa\\_Parmalat\\_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7965/Estrategias_Retención_Personal_Empresa_Parmalat_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rivera, P. (2018). *Sociedad Digital Y Ciudadanía*. July. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7690511>
- Rodríguez, A. A., & Orlando, Á. (2019). Competencias comunicativas para la vida a través del uso de la multimedia. *Espacios*, 40(20), 17–32. <https://www.researchgate.net/publication/338685202>
- Rubio, Luis;Verónica Baz.;Baz, Verónica - Madrid El poder de la competitividad: Fondo de Cultura Económica de España, 2021 - 100 p. - ISBN: 9786071640529 - Permalink: <http://digital.casalini.it/9786071640529> - Casalini id: 5426749
- Rufasto, Y. (2021). *Gestión del desarrollo personal para mejorar la retención del talento humano en la CMAC de Trujillo S.A - Chiclayo, 2020*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8467/>
- Rupay, M. (2019). *Capacitación Del Personal Y El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar S.a. Chorrillos - 2019*. pp.1-116. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>
- Sánchez Chica, Denise Fernanda. Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención de personal en la empresa automotriz CASABACA S.A. de la ciudad de Quito. Quito, 2020, 77 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. Debates por la



Historia, 9(2), 147-181.

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable Y consistencia

### Desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Desarrollo personal	Según Garrido (2021) el desarrollo personales la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente, además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener.	Se realizará la medición de la variable “ <i>Desarrollo del personal</i> ” con el instrumento del cuestionario a través de las dimensiones éxito, capacidades y productividad.	Éxito	Capacidad tecnológica	Ordinal	
				Capacidad productiva		
				Uso de nueva tecnología		
			Capacidades	Sociedad digitalizada		INDICES:  5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca
				Capacidad creativa		
				Cultura mundial		
			Productividad	Producción de cambios-motivación		
				Multimedia		
				Capacidad de desarrollo		
				Transferencia tecnológica		

### Desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Retención de personal	Menjura & Martínez (2022) conceptualizan que es el esfuerzo que deben hacer las empresas para tener a los mejores colaboradores	Se realizará la medición de la variable “ <i>Retención de personal</i> ” con el Instrumento del cuestionario a través de las	Desempeño laboral	Motivación	Ordinal
				Capacitación	
				Autonomía	

	con el fin de que puedan hacer competitivas a sus organizaciones, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados por la organización.	dimensiones desempeño laboral, salario emocional y capacidad competitiva.	Salario emocional	Necesidades personales	INDICES: 5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca
				Calidad de vida	
				Formación continua	
			Capacidad competitiva	Innovación	
				Superación	
				Evaluación	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación Desarrollo y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: El desarrollo personal se relaciona con la retención del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.</p> <p>H0: El desarrollo personal no se relaciona con la retención del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.</p>	<p>Desarrollo de personal</p>	<p>Éxito</p> <p>Capacidades</p> <p>Productividad</p>	<p>Capacidad tecnológica</p> <p>Capacidad productiva</p> <p>Uso de nueva tecnología</p> <p>Producción audiovisual</p> <p>Sociedad digitalizada</p> <p>Capacidad creativa</p> <p>Cultura mundial</p> <p>Producción de cambios-motivación</p> <p>Multimedia</p> <p>Capacidad dedesarrollo</p> <p>Transferencia tecnológica</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica				Nivel: Correlacional	
¿Cómo se relaciona el éxito con el desempeño laboral?	Determinar el éxito con el desempeño laboral.	H1: Existe relación entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.		Desempeño laboral	Motivación		
¿Cómo se relaciona las capacidades con el salario emocional según el contexto?	Determinar relación entre las capacidades con el salario emocional según el contexto.	H0: No existe relación entre el éxito y el desempeño laboral del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.				Asistencia y tutoría	Población: 50
¿Como se relaciona la productividad con la capacidad competitiva?	Determinar la productividad con la capacidad competitiva.	H1: Existe relación entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.  H0: No existe relación entre las capacidades con el salario emocional del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.			Salario emocional	Autonomía	Muestra: 50
		H1: Existe relación entre la productividad y la capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.	Esquema visual	Técnica: Encuesta			
		H0: No existe relación entre la productividad y la capacidad competitiva del personal en las tiendas por departamento de Lima Norte Los Olivos, 2023.		Lluvia de ideas		Instrumento: Cuestionario	
			Retención de personal	Capacidad competitiva	Trabajos en equipo		
					Uso inteligente de los buscadores de internet		
					Acceso a la World Wide Web (Mundo ancho web)		
						Trabajos monográficos	
						Evaluación	



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**FICHA DE ENCUESTA**

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables *Desarrollo personal y retención del personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023*. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

**INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

V1. Desarrollo personal				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Éxito	Capacidad tecnológica	1	Usted realiza sus labores con ayuda de la tecnología.					
		2	Piensa que su capacidad tecnológica mejora el desarrollo de sus actividades.					
	Capacidad productiva	3	Usted cree que la capacidad de su producción se encuentra en constante evaluación					
	Uso de nueva tecnología	4	El uso de nueva tecnología determina el éxito de sus labores dentro de su área.					
		5	La empresa hace innovaciones en el uso de nueva tecnología.					
Capacidades	Sociedad digitalizada	6	Siente que sus capacidades mejoran continuamente con la digitalización					
	Capacidad creativa	7	Hace uso de su capacidad creativa cuando tiene dificultades en sus tareas.					
		8	En la empresa se realizan actividades que desarrollan su capacidad creativa					
	Cultura mundial	9	Sus conocimientos culturales le permiten tener mejores expectativas de crecimiento en la empresa.					
		10	La empresa desarrolla actividades culturales que le permitan ampliar sus conocimientos					
Producción de cambios-motivación	11	Para la empresa la motivación del personal es importante						
	12	Realiza sus actividades bajo motivación personal						
Capacidad del desarrollo	13	Realiza actividades laborales que tengan como instrumento algún objeto digital						
Digital	14	Usted realiza sus capacidades con gran capacidad para el desarrollo						

V2. Retención del personal				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Desempeño laboral	Motivación	15	La motivación tiene incidencia en su desempeño laboral.					
		16	Piensa que la empresa debe realizar actividades para motivar constantemente a los empleados.					
	Capacitación	17	Se realizan capacitaciones ante el ingreso de nuevos empleados.					
		18	Las capacitaciones ayudan a mejorar su desempeño laboral.					
	Autonomía	19	Tiene usted autonomía para tomar decisiones dentro de la empresa.					
Salario emocional	Necesidades personales	20	Su salario le permite cubrir sus necesidades personales					
		21	Más allá del salario que gana le permite, la empresa se preocupa por su bienestar					
	Calidad de vida	22	Trabajar en la empresa mejora su calidad de vida.					
	Formación continua	23	Se realizan actividades de formación continua del personal.					
24		24. La empresa lo apoya si quiere realizar estudios que mejoren sus capacidades.						
Capacidad competitiva	Innovación	25	Las innovaciones tecnológicas le ayudan a mejorar su capacidad competitiva					
	Superación	26	Realiza actividades que le permitan superar constantemente sus capacidades					
		27	Siente que la empresa lo motiva a seguir superándose.					
	Evaluación	28	Se realizan evaluaciones para medir la capacidad competitiva de los empleados					







Anexo 03: Evaluación por juicio de expertos

**Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre y apellidos del Juez	Edgar Laureano, Lino Gamarra
Grado profesional:	Maestría ( ) ) Doctor ( ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( ( ) ) Social ( ( ) ) Educativa ( ) ) Organizacional ( X )
Áreas de experiencia	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años ( ) ) Más de 5 años ( X )

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023
Autor(es):	Sulca Taboada, Samanta Jarumi
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima - Perú



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul> <p>El cuestionario está compuesto de 28 preguntas ligadas al título de la investigación.</p>
----------------	--

- Soporte teórico
- Variable 1: Desarrollo personal
- Variable 2: Retención del personal

Variable	Dimensiones	Definición
Desarrollo personal	<p>Éxito</p> <p>Capacidades</p> <p>Productividad</p>	<p><i>Según Garrido (2021) el desarrollo personal es la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente, además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener.</i></p>
Retención del personal	<p>Desempeño laboral</p> <p>Salario emocional</p> <p>Capacidades</p>	<p><i>Menjura &amp; Martínez (2022) conceptualizan que es el esfuerzo que deben hacer las empresas para tener a los mejores colaboradores con el fin de que puedan hacer competitivas a sus organizaciones, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados por la organización.</i></p>

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023” elaborado por Samanta Jarumi Sulca Taboada en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Desarrollo personal

Primera dimensión: Éxito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad tecnológica	1-2	4	4	4	
Capacidad productiva	3	4	4	4	
Uso de nueva tecnología	4,5	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sociedad digitalizada	6	4	4	4	
Capacidad creativa	7,8	4	4	4	
Cultura mundial	9,10	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Producción de cambios-motivación	11, 12	4	4	4	
Digital	13	4	4	4	
Capacidad de desarrollo	14	4	4	4	



Primera dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	15-,16	4	4	4	
Capacitación	17,18	4	4	4	
Autonomía	19	4	4	4	

Segunda dimensión: Salario emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades personales	20,21	4	4	4	
Calidad de vida	22	4	4	4	
Formación continua	23,24	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad competitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación	25	4	4	4	
Superación	26,27	4	4	4	
Evaluación	28	4	4	4	

Edgar Laureano, Lino Gamarra

DNI N° ...32650876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986)(citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otrabibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

**Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre y apellidos del Juez	Meri Gemeli Mafias Fernandez		
Grado profesional:	Maestría (x )	)	Doctor ( ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ( )	)	Social ( ( )
	Educativa ( ( )	)	Organizacional ( ( X )
Áreas de experiencia	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia el área:	2 a 4 años ( ( )	)	
	Más de 5 años ( ( X )	)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023
Autor(es):	Sulca Taboada, Samanta Jarumi
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima - Perú



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul> <p>El cuestionario está compuesto de 28 preguntas ligadas al título de la investigación.</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

- Variable 1: Desarrollo personal

Variable	Dimensiones	Definición
Desarrollo personal	Éxito	<p><i>Según Garrido (2021) el desarrollo personal es la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente, además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener.</i></p>
	Capacidades	
	Productividad	
Retención del personal	Desempeño laboral	<p><i>Menjura &amp; Martínez (2022) conceptualizan que es el esfuerzo que deben hacer las empresas para tener a los mejores colaboradores con el fin de que puedan hacer competitivas a sus organizaciones, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados por la organización.</i></p>
	Salario emocional	
	Capacidades	

Variable 2: Retención del personal

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023” elaborado por Samanta Jarumi Sulca Taboada en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.







Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Desarrollo personal

Primera dimensión: Éxito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad tecnológica	1-2	4	4	4	
Capacidad productiva	3	4	4	4	
Uso de nueva tecnología	4,5	4	4	4	

. Segunda dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sociedad digitalizada	6	4	4	4	
Capacidad creativa	7,8	4	4	4	
Cultura mundial	9,10	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Producción de cambios-motivación	11,12	4	4	4	
Digital	13	4	4	4	
Capacidad de desarrollo	14	4	4	4	



Variable del instrumento: Retención del personal

Primera dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	15-,16	4	4	4	
Capacitación	17,18	4	4	4	
Autonomía	19	4	4	4	

Segunda dimensión: Salario emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades personales	20,21	4	4	4	
Calidad de vida	22	4	4	4	
Formación continua	23,24	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad competitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación	25	4	4	4	
Superación	26,27	4	4	4	
Evaluación	28	4	4	4	

Meri Gemeli Mafias Fernandez

DNI N° 70168829

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986)(citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otrabibliografía.





Evaluación por juicio de expertos

**Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre y apellidos del Juez	Ovidio Julian Castillon Matos
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( ( ) )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ( ) Educativa ( ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023
Autor(es):	Sulca Taboada, Samanta Jarumi
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima - Perú



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul> <p>El cuestionario está compuesto de 28 preguntas ligadas al título de la investigación.</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

- Variable 1: Desarrollo personal

Variable	Dimensiones	Definición
Desarrollo personal	Éxito	<p><i>Según Garrido (2021) el desarrollo personal es la capacidad que tiene todo ser humano de ir mejorando sus habilidades personales y sociales constantemente, además de eso es saber usar las fortalezas que tiene uno mismo y así conseguir satisfacer todas las necesidades que se puedan llegar a tener.</i></p>
	Capacidades	
	Productividad	
Retención del personal	Desempeño laboral	<p><i>Menjura &amp; Martínez (2022) conceptualizan que es el esfuerzo que deben hacer las empresas para tener a los mejores colaboradores con el fin de que puedan hacer competitivas a sus organizaciones, diciéndonos que solo se puede alcanzar esto si es que los empleados sienten que desarrollan exponencialmente sus capacidades y son valorados por la organización.</i></p>
	Salario emocional	
	Capacidades	

Variable 2: Retención del personal

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Desarrollo personal y retención de personal en tiendas por departamento en Lima Norte Los Olivos, 2023” elaborado por Samanta Jarumi Sulca Taboada en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según



corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Desarrollo personal

Primera dimensión: Éxito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad tecnológica	1-2	4	4	4	
Capacidad productiva	3	4	4	4	
Uso de nueva tecnología	4,5	4	4	4	

. Segunda dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Sociedad digitalizada	6	4	4	4	
Capacidad creativa	7,8	4	4	4	
Cultura mundial	9,10	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Producción de cambios-motivación	11,12	4	4	4	
Digital	13	4	4	4	
Capacidad de desarrollo	14	4	4	4	



Variable del instrumento: Retención del personal

Primera dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	15-,16	4	4	4	
Capacitación	17,18	4	4	4	
Autonomía	19	4	4	4	

Segunda dimensión: Salario emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades personales	20,21	4	4	4	
Calidad de vida	22	4	4	4	
Formación continua	23,24	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad competitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación	25	4	4	4	
Superación	26,27	4	4	4	
Evaluación	28	4	4	4	

Ovidio Julián Castillón Matos

DNI N° ...15421219

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986)(citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otrabibliografía.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **Desarrollo personal y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los olivos,2023**

Investigador (a) (es): **Sulca Taboada Samanta Jarumi**

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Desarrollo personal y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los olivos,2023**”, cuyo objetivo es **Determinar la relación Desarrollo y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos,2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte- Los Olivos aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución (colocar nombre de la empresa cuyo directivo firmó autorizar su identidad, de lo contrario retirar esta sección en rojo)

Describir el impacto del problema de la investigación.

(Ejemplo: ¿De qué manera se relaciona el Desarrollo personal y Retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023?

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Se realizará una encuesta con algunas preguntas con respecto a la investigación planteada”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de esta encuesta tendrá 3 mnts de respuesta minutos y se realizará en el ambiente de encuesta de la institución / ( “modalidad virtual). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la





investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [**Sulca Taboada Samanta Jarumi**] email [ssulcat@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssulcat@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor [**Teodoro Carranza Estela**] email

[tcarranzae@ucvvirtual.edu.pe](mailto:tcarranzae@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Samanta Jarumi Sulca Taboada


Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 06 : Evidencia de recojo de información – Cuestionario virtual

Preguntas Respuestas 92 Configuración Total de puntos: 0



### Desarrollo personal y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos,2023

Cuestionario de preguntas

1.¿Usted realiza sus labores con ayuda de la tecnología? \*

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

1



## Anexo 07: Base de datos de la encuesta de Desarrollo de personal y retención de personal

	DESARROLLO DE PERSONAL														RETENCION DE PERSONAL													
	D1					D2					D3				D1					D2				D3				
	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
1	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
2	2	5	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	2
4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	1	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4
17	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
18	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
21	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
22	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	1	2	3	3	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	4	4	1	1	2
42	4	3	5	5	4	5	4	1	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	1	4	1	3	1
43	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	1	3	4	5	5	5	5
45	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
48	5	2	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	5	5	2	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5



### Anexo 08: Procesamiento estadístico de la base de datos en el paquete estadístico SPSS V.26

Desarrollo de personal y retención de personal.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
1	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	2,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00
4	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
5	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00
7	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
11	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
14	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
15	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
16	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Vista de datos Vista de variables

Desarrollo de personal y retención de personal.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	D2	VAR00007	VAR00008	D1_EXITO	D2_CAPACIDADES	D3_PRODUCTIVIDAD	D4_DESEMPEÑO_LABORAL	D5_SALARIO_EMOCIONAL	D6_CAPACIDAD_COMPETITIVA
1	00	5,00	4,00	4		5	5	4	5
2	00	3,00	4,00	4		4	4	5	4
3	00	4,00	2,00	3		4	4	4	4
4	00	5,00	5,00	3		5	5	5	4
5	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
6	00	5,00	5,00	5		5	4	5	5
7	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
8	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
9	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
10	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
11	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
12	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
13	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
14	00	5,00	5,00	4		5	5	5	5
15	00	5,00	5,00	4		3	3	5	5
16	00	5,00	4,00	5		5	4	5	4
17	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
18	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
19	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
20	00	5,00	5,00	5		5	5	5	5
21	00	4,00	5,00	5		5	5	5	5
22	00	5,00	5,00	5		4	5	5	5

Vista de datos Vista de variables



Desarrollo de personal y retencion de personal.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
28	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
29	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	
30	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
31	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	
32	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
33	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
34	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
35	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
36	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
37	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
38	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
39	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
40	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	
41	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
42	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
43	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
44	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
45	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	
47	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
48	5,00	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	
49	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables

Desarrollo de personal y retencion de personal.sav [ConjuntoDatos7] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
71	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	
72	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
73	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
74	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
75	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
76	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	
77	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
78	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	
79	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
81	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
82	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
83	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
84	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
85	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	
86	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
87	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
88	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
89	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
90	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
91	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
92	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Desarrollo Personal y retención del personal en tiendas por departamento Lima Norte Los Olivos, 2023", cuyo autor es SULCA TABOADA SAMANTA JARUMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TEODORO CARRANZA ESTELA <b>DNI:</b> 08074405 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 24- 11-2023 21:13:10

Código documento Trilce: TRI - 0662379