



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga
Falabella, Chimbote-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

CARRERA MONTERO, Marita Susana (ORCID: 0000-0002-8871-6008)

VARAS TELLO, Maricarla Alegría (ORCID: 0000-0003-0348-6256)

ASESORES:

Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

Dr. LINARES CAZOLA, José German (ORCID: 0000-0002-7394-362X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Edith Montero Ponte y Wilfredo Carrera Martinez, por siempre impulsarme a concluir con esta carrera profesional.

Marita Carrera

A mi familia mis padres Zulema Tello Gonzales y Carlos Varas Alvarado por el ejemplo y los valores inculcados en el transcurso de mi vida.

Alegría Varas.

A mí querido esposo Fernando y mis hijos Fernanda y Fabio, por ser la razón de mi vida en mí camino de superación.

Marita Carrera.

Agradecimiento

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mi familia por el apoyo y comprensión que siempre me han brindado, su cariño y amor fue el motor que me impulsó a seguir adelante.

A la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Agradezco al Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, por su asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes precisiones en el logro del presente trabajo de investigación.

Al personal directivo y administrativo de de Saga Falabella, Chimbote por la autorización para la ejecución del presente estudio.

A los profesionales de la administración por ser los responsables de la dirección, transformación y desarrollo de las entidades públicas y privadas en nuestra sociedad.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

MARICARLA ALEGRIA VARAS TELLO

Cuyo título es:

GESTION DE CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE TALENTO DE LOS COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE-2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número).....
..... *Decisate* (Letras).

Chimbote 08 de julio del 2019


.....
DR. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA
PRESIDENTE


.....
DR. JOSE GERMAN LINARES CAZOLA
SECRETARIO


.....
DRA. JAEILA PEÑA ROMERO
VOCAL

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

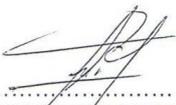
MARITA SUSANA CARRERA MONTERO

Cuyo título es:

GESTION DE CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE TALENTO DE LOS COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE-2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁷..... (Número).....
.....*Diecisiete*..... (Letras).

Chimbote 08 de julio del 2019


.....
DR. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA
PRESIDENTE


.....
DR. JOSÉ GERMAN LINARES CAZOLA
SECRETARIO


.....
DRA. JAELE BENAROMERO
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Marita Susana Carrera Montero, identificada con D.N.I. N° 32988266 y Maricarla Alegria Varas Tello identificada con D.N.I. N° 45769750 a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

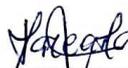
Así mismo autorizamos a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, 15 Julio del 2019



Marita Susana Carrera Montero

DNI N° 32988266



Maricarla Alegria Varas Tello

DNI N° 45769750

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	ivi
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de variables.....	16
2.3 Población y muestra.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5 Procedimiento.....	22
2.6 Métodos de análisis de datos	23
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1 Generalidades	24
3.2. Descripción de resultados	25
3.3.Comprobación de la hipótesis.....	34
IV.DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	48
VI.RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	57

Resumen.

La gestión del capital humano permite direccionar, motivar y conducir al recurso humano dentro de las organizaciones. Por ello el presente trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

La investigación basó su estudio en un diseño no experimental y de cohorte transversal. La muestra lo conformó todos los colaboradores de Saga Falabella- Chimbote-2018, los cuales hacen un total de 98 personas. El estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano” validado a juicio de expertos y un “Cuestionario para evaluar la retención de talento”. Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo.

Como resultados, la investigación da cuenta que: según los colaboradores encuestados, el 38.8% opinan que el nivel de gestión del capital humano es regular en contraste con el 32.7% de ellos que menciona que hay un nivel bueno respecto a la Gestión del capital humano, para la variable retención del talento según los colaboradores encuestados, el 52% opinan que el nivel de retención del talento es regular en contraste con el 28.6% de ellos que menciona que hay un nivel malo respecto a la retención del talento. Llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la retención del talento (ver tabla 3.12) donde se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.884, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta entre las variables de Gestión del Capital humano y Retención del talento.

Palabras clave: gestión del capital humano, capital intelectual, capital social, capital afectivo, retención, diseño del puesto, retribución.

Abstract

The management of human capital allows to direct, motivate and lead human resources within organizations. Therefore, the purpose of this paper was the relationship between the management of human capital and the retention of talent of the collaborators of the Falabella Saga of the district of Chimbote during the year 2018.

The research based its study on a non-experimental and cross-sectional cohort design. The show was made by all the collaborators of the Falabella-Chimbote-2018 series, which make a total of 98 people. The study is used as data collection instruments in a "Questionnaire to evaluate the management of human capital". The data was processed in the use of descriptive analysis.

As results, the research shows that: according to the collaborators surveyed, 38.8% think that the level of management of human capital is regular, in contrast to 32.7% of them mentioning that there is a good level with respect to Human Capital Management , for the variable retention of talent according to the collaborators surveyed, 52% think that the level of retention of talent is regular in contrast to the 28.6% of them that mention that there is a bad level with respect to the retention of talent. Reaching the conclusion that there is a significant relationship between human capital management and talent retention (see table 3.12) where it is observed that Spearman's rho correlation coefficient is 0.884, with a bilateral significance of $0.000 < 0.05$ which means a High positive correlation between the variables of Human Capital Management and Retention of talent.

Keywords: management of human capital, intellectual capital, social capital, affective capital, retention, design of the position, retribution.

I. INTRODUCCIÓN.

Desde hace muchas décadas atrás en las organizaciones existe un problema común a las diferentes organizaciones relacionado con la retención del personal mediante el manejo adecuado de la gestión del talento humano.

Actualmente, ante un entorno global y altamente competitivo a nivel mundial, las organizaciones enfrentan una serie de exigencias por desempeños y resultados óptimos que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. En particular, las áreas, departamentos u oficinas de talento humano han ampliado sus funciones, desde las operativas centradas en actividades transaccionales como selección, reclutamiento, normativas, contratos, planillas a actividades estratégicas de formación y desarrollo del talento como aspectos claves que contribuyen al éxito competitivo de la organización. Por esta razón, resulta trascendente mantener a los talentos en las organizaciones por medio de una eficiente gestión del capital humano (Torres, 2005, p. 152).

Son diversas las empresas en el mundo que señalan que una de las principales preocupaciones de gerentes de recursos humanos en la actualidad es la búsqueda de estrategias o prácticas para retener el talento humano debido a que se evidencian altos índices de rotación del personal, en especial dentro de las empresas retail dedicadas a la comercialización de productos o servicios a grandes cantidades de clientes.

Al respecto Holtom, Mitchell, Leey Eberly et al. (2018) señala que dentro de las organizaciones “la retención de jóvenes talentosos altamente cualificados y con potencial destacado es más importante hoy día de lo que ha sido antes”.

Otro aspecto relacionado con la retención lo constituye que la mayoría de empresas si bien identifican la existencia de altas tasas o niveles de rotación de personal, no han considerado los costos financieros y las pérdidas económicas que genera la rotación de personal, situación que demuestra la insuficiencia de poder analizar la efectividad de la gestión del capital humano para mantener a empleados más valiosos dentro de la organización (Marañón, 2014).

Asimismo, se ha de tener en cuenta que la alta rotación de empleados en una empresa se debe a los cambios generados en el ámbito laboral propios de la era millennial que comprende a las personas nacidas entre 1982 a 1995, generación cuyo comportamiento laboral está renovando las formas de gestionar recursos humanos y está impulsando evaluar, reinventar e innovar las formas para atraer y retener al talento.

Dentro de este contexto, en el caso peruano, las empresas retail en el Perú como Saga Falabella, Ripley, Tottus, Promart, Inkafarma, Supermercados peruanos, Sodimac y Maestro no debe asumirse que los problemas de retención en empresas retail son comunes y por lo tanto no se puede hacer mucho, sino más bien supone que se debe asumir un rol estratégico en la gestión de personas para proponer, implementar, ejecutar, evaluar y mejorar las estrategias y prácticas para mantener dentro de la organización al talento humano.

De ahí la importancia de tener en cuenta que “Los retos que se plantean hoy en día en la retención del talento, obliga a las empresas a dar más peso a la formación continua de sus trabajadores, a mirar sus necesidades y atender las casuísticas personales de cada empleado” (SearchPeople, 2017).

En Saga Falabella Chimbote, empresa retail se evidencia el problema de retención de sus trabajadores debido a la alta rotación de sus empleados, dentro de los cuales, los que pertenecen a la generación millennial son los que suelen evidenciar casos de alta rotación o de renuncia voluntaria a sus funciones cuando perciben que la carga laboral es abrumante, estresante o no perciben que estas empresas apuesten por su desarrollo y formación continua.

Por esta razón, resulta importante en el ámbito de la gestión de las organizaciones debido a que como señalan Pulido y Llauce (2018) “existe en la actualidad de las organizaciones un panorama no muy alentador respecto a la forma de gestionar el capital humano y a las débiles prácticas para retener talento en las organizaciones”.

Frente a esta situación problemática resulta relevante investigar si existe o no relación entre la gestión del capital humano y retención de talento de los empleados de Saga Falabella- Chimbote durante el año 2018.

Los antecedentes de la investigación provenientes de recursos bibliográficos digitales y físicos se agrupan de acuerdo a los contextos internacional, nacional, regional y local, así tenemos:

En el contexto internacional se ubicó los siguientes estudios:

Mina (2015) con su estudio “Atracción y retención del Talento. Problemática en empresas IT de Argentina”. El objetivo general del estudio conocer los alcances de los procesos de atracción y retención en el grupo de empresas estudiadas en el país argentino.

La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de información y tecnología de Argentina, a quienes se les aplicó entrevistas estructuradas.

Las conclusiones a las que se llegó fueron: Cuando la organización realiza una inadecuada gestión de talento se produce como resultado conductas inadecuadas en la moral y valores de los. En las organizaciones argentinas, la base para la productividad en el trabajo lo constituye la moral de los trabajadores. La despreocupación por el desarrollo de los trabajadores demuestra que para ,los empleadores, la gestión del talento no es una prioridad y ello genera insatisfacción en el ámbito del trabajo. Finalmente se comprobó problemas en la productividad debido a la alta rotación, los altos costos laborales generados por la alta rotación, las pérdidas o bajo compromiso laboral, la limitada capacidad de innovación y motivación hacia el trabajo.

Figuroa (2014) en su tesis “Estrategias de atracción y retención del Talento Humanos en la Industria Minera Colombiana”. El objetivo general del fue analizar los factores determinantes utilizados en los procesos de atracción o retención del talento por partes de empresas mineras de Colombia.

El método que se empleó fue documental mediante el análisis de los factores organizacionales empleados para la retención de los los trabajadores.

Se llegó a las siguientes conclusiones: En Colombia se utilizan diferentes estrategias de retención cuya prooridad se basa en el sistema de compensaciones económicas, seguidas de recomocimientos en base a méritos yla implementación de planes de beneficios integrales para la mejorar de la calidad de vida, así como motivar y retener a los talentos laborales mediante planes de carrera especializados ajustados a las necesidades y expectativas de los trabajadores de las empresas mineras.

Prieto (2013) en su estudio “Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal”. El objetivo general del estudio consistió en comprobar la efectividad de la gestión del talento y su influencia la capacidad organizacional y la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron: las prácticas de gestión del talento humano cumplen el rol protagónico dentro de las etapas de la admisión y adquisición del personal, en la formación y desarrollo del talento humano y en especial, en la retención de colaboradores con mayor potencial o talento a fin de lograr cumplir los objetivos de la organización.

En el contexto nacional se encontraron los siguientes estudios:

Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016”, realizado en la ciudad de Cajamarca.

El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre las variables de estudio.

La muestra censal del estudio fueron los 202 colaboradores de esta municipalidad, a los cuales se aplicó dos cuestionarios.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron:

Entre la gestión del capital humano y retención se comprobó la existencia de una correlación directa, moderada y significativa ($r=0.557$). La participación de los colaboradores, su desarrollo, los procesos de capacitación, así como la comunicación interna son las principales dimensiones que se correlacionan en el estudio.

El análisis de regresión logística permitió comprobar que la gestión del capital humano contribuye a determinar el comportamiento de la retención del colaborador; a través de este modelo se explica un 53,9% de la varianza de los valores de la retención del colaborador.

Balareso, Ramos, Rendo y Rey (2014) “Retención del talento humano en empresas de mediana minería”.

El objetivo general del estudio fue identificar cuáles son las las prácticas para la gestión del talento que determinan la retención de los trabajadores en empresas mineras.

La población de estudio estuvo conformada por los gestores de talento y los trabajadores de las empresas mineras La Arena SAC, Goldfield SA y Volcan S.A.A, a quienes se aplicó entrevistas semiestructuradas, entrevistas a profundidad

Se concluyó que: las empresas mineras para generar influencia en el compromiso organizativo de sus colaboradores utilizan modelos de retención comunes, los cuales presentan mayores niveles de relación respecto al compromiso afectivo y el compromiso continuo.

Dentro del contexto regional-local se encontró las siguientes investigaciones:

Pulido y Llauce (2018) en el artículo científico “Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio.

Su población estuvo constituida por 142 trabajadores de empresas retail y una muestra intencional de 42 colaboradores.

Las conclusiones del estudio fueron: Al obtenerse un $r=0,847$ y una significancia $p<0,000$ lo cual comprueba que existe correlación positiva alta y significativa entre “gestión del capital humano y prácticas de retención en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote”. También se obtuvo el nivel promedio de las dimensiones del capital humano es regular en un 33%, así como la variable práctica de retención que se ubica en un nivel malo con 50%.

La fundamentación científica, humanística y técnica, que da el sustento teórico de nuestro estudio, se encuentra en los siguientes referentes:

Respecto a la gestión del capital humano, debe destacarse que en las organizaciones, el recurso humano constituye el activo fundamental para su desarrollo y crecimiento; por ello resulta relevante y necesario abordar el estudio acerca de cómo debe gestionarse en asociación con las estrategias y prácticas que coadyuven a una mayor motivación, aprendizaje, innovación, así como eficiencia y competitividad para la organización (Del Canto, 2011, p. 91).

En este contexto, el capital humano en las organizaciones está conformada por las personas que son elementos valiosos porque poseen un conjunto de conocimientos,

habilidades, actitudes y valores que les permiten aportar valor, talento e innovación y los hacen más competitivos. Ello justifica la necesidad de desarrollar todo su potencial en beneficio de la organización w los hacen más competitivos (Madrigal, 2009).

La gestión del capital humano hace referencia a “gestión de los procesos humanos y organizacionales orientados a contribuir a la mejora del desempeño y la satisfacción de las personas en el trabajo, así como a la generación de valor para los agentes organizacionales internos y externos” (Porret, 2010, p.61).

Es el conjunto de procesos o acciones determinadas, diseñadas e implementadas por el personal directivo de las organizaciones y encargadas al área de recursos humanos para generar efectos positivos en los comportamientos, actitudes y satisfacción de los colaboradores de estas organizaciones (García y Sabater, 2004, p. 8).

Cabe destacar que las definiciones de diferentes autores sobre la gestión del capital humano coinciden en concebirla como aquella capacidad de la organización cuya orientación o propósito es el diseño y construcción de propuestas de tratamiento o propuestas de solución a las dificultades organizacionales, utilizando los saberes o conocimientos y la experiencia de los trabajadores (Martín, 2011, p. 146).

En las organizaciones para gestionar el talento humano ha de contemplarse el empleo de los saberes implícitos o subyacentes o tácitos de los empleados, las relaciones de amicalidad, compañerismo, solidaridad o de apoyo mutuo que existen entre los trabajadores, las actitudes, sentimientos y valores de las personas en el contacto con otras personas dentro de la organización (Gratton y Ghoshal, 2003).

En las organizaciones, la gestión del capital humano implica reconocer y valorar las competencias de las personas para la creación de valor en las organizaciones, pero principalmente ha de orientarse a la identificación de aquellos trabajadores que se diferencian de sus compañeros por tener una mayor capacidad o competencias para crear o producir valor para las organizaciones (Aguinis y O’Boyle, 2014).

Ordóñez de Pablos (2003) señala que:

El capital humano establece el “stock de conocimiento individual de una organización”, la cual está conformada por los trabadores. Además el

capital humano es una fuente de innovación, es la razón pura de los colaboradores de la empresa.

Las dimensiones de la gestión del capital humano, según Barney y Clark (2007) comprenden tres elementos o componentes: el *capital intelectual* que comprende conocimientos, experiencias y habilidades, el *capital social* compuesto por las relaciones entre los trabajadores y entre estos y sus directivos y con el personal externo como personal dependiente, clientes, proveedores, etc., así como el *capital afectivo*.

Youndt y Snell (2004 a) señalan que: el capital intelectual está conformado por el conocimiento tácito y explícito.

El conocimiento tácito reside en la mente de las personas (Youndt y Snell, 2004 b); y el explícito comprende las experiencias de los colaboradores. Este capital provee un marco laboral para analizar y tomar en cuenta nuevas experiencias e información y comprende las políticas y procedimientos como el MOF y el ROF de las empresas. (Youndt y Snell, 2004 c).

Respecto al capital intelectual representa un aspecto muy importante para las organizaciones, así lo señala Wah, Hang y Wu (2011) al destacar que las personas con más sabiduría y conocimientos en el trabajo contribuyen a un mejor u óptimo desempeño corporativo u organizacional.

El capital social es una de las dimensiones de la gestión del capital humano que se basa en la estructura social y en las relaciones sociales que promueven y practican el personal directivo y empleados en una empresa (Adler y Kwon, 2002).

Se define el capital social como “la habilidad global de la organización para intercambiar y mover el conocimiento entre los empleados, proveedores, clientes, aliados estratégicos u otras empresas” (Youndt y Snell, 2004 d).

En síntesis, “el capital social recoge las relaciones e interacciones sociales en las que participan los empleados clave, al amparo de la propia organización, intercambiando, combinando, transfiriendo o creando conocimiento” (Martín, 2011 b, p. 151).

“El capital afectivo comprende las emociones y los afectos de los colaboradores y del personal directivo” (Gratton y Ghoshal, 2003).

El capital afectivo comprende la confianza hacia la organización y el compromiso afectivo (Martín, 2011 c, p. 153). La confianza organizativa es la cualidad de sentirse seguro y protegido de que la empresa los valora, atiende sus necesidades y se preocupa por su bienestar (Dietz y Den Hartog, 2006).

En las empresas, la confianza lograda en los colaboradores es el fruto de las estrategias de integración y apoyo a los colaboradores que ocurre internamente en la empresa (Bagraim y Hime, 2007). Ello es evidente en el afecto del colaborador hacia los altos directivos de las empresas (Mayer y Gavin, 2005).

Para Gallardo (2008) son evidencia del compromiso afectivo los sentimientos de identificarse y de pertenecer a la empresa, los sentimientos de lealtad, cariño, simpatía y el vínculo del colaborador hacia la organización.

Cabe destacar que, según diferentes investigaciones, se ha podido comprobar la influencia que ejerce el compromiso afectivo en la satisfacción hacia el trabajo y en la retención (Meyer, Becker y Vandenberghe, 2004).

Respecto a la Retención del talento, ha de tenerse en cuenta que este proceso guarda relación con el problema de la organización conocido como rotación, el cual debe ser analizado por los empleadores para identificar las causas por las cuales, los trabajadores deciden abandonar o renunciar a sus puestos de trabajo y tomar las decisiones más pertinentes por retener a los empleados más talentosos (Hulin, 1991; White, 2001). El tema de la rotación voluntaria o renuncia laboral en el siglo XX fue objeto de interés para los investigadores, los cuales comprobaron que la rotación voluntaria ejerce influencia negativa para mantener a los empleados talentosos (Martín, 2011 d).

Whitaker (2009) destaca que una de las responsabilidades del líder del siglo XXI es atraer y retener al talento para ello ha de realizar una gestión eficiente de los equipos de trabajo, crear condiciones para la generación o creación de valor, reducir gastos, emprender ventajas competitivas a partir del talento de las personas, entre otras estrategias.

La retención es definida como un proceso de decisión voluntaria de una persona de permanecer vinculado a una organización, sea por motivos personales o profesionales, sin que existan impedimentos a su salida (Holtom, Mitchel, Lee y Eberly, 2008 a).

Gonzales (2009) señala que uno de las actividades de la gestión del talento en las organizaciones es la retención para lo cual resulta importante generar condiciones de trabajo satisfactorias y motivadoras para las personas.

Es “el esfuerzo de un empleador por mantener a los trabajadores deseables para cumplir con sus objetivos de negocios” (Frank, Finnegan y Taylor, 2004,p. 41).

Chiavenato (2010 a) señala que para asegurar que en el trabajo permanezcan los colaboradores se ha de diseñar un subsistema de mantenimiento de las personas que contemple efectivas y atractivas remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios laborales que conduzcan a las personas para que permanezcan y se identifiquen con la organización.

Chew y Chan (2008 b) tomando en cuenta los criterios voluntariedad e involuntariedad en la retención se puede clasificar en funcional así como disfuncional. La retención funcional es una práctica o estrategia orientada a conservar a los talentos más efectivos para la organización, los que tienen elevados o mayores desempeños y aporten para lograr las metas y resultados deseados por la empresa. Además este tipo de retención se encarga de generar condiciones para que las personas con bajo rendimiento laboral opten por voluntad personal abandonar la organización (Chew y Chan, 2008 c). La *retención disfuncional*, que no es recomendable, a diferencia de la primera, quienes permanecen en la organización son los empleados con menor o deficiente desempeño, mientras que los que se marchan son los talentos potenciales de la organización. Por ello, este tipo de retención representa una amenaza para la gestión de las organizaciones (Chew y Chan, 2008 d).

Las dimensiones de “retención del capital humano” están asociadas a diferentes experiencias de gestión del capital humano existen diferentes prácticas, siendo las más

investigadas y tratadas: el reclutamiento, la selección, el diseño de puestos de trabajo, la formación, la promoción, la evaluación del desempeño, la retribución, la comunicación interna, los sistemas de participación del empleado, los sistemas de liderazgo, los sistemas de motivación e, incluso, otras más actuales, como el “empowerment” o las prácticas de conciliación entre vida personal/laboral (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007).

Hislop (2015) manifiesta que la clasificación de las formas de retención son: las prácticas transaccionales que se relacionan con el trabajo común y comprenden la compensación, el tipo de contratación, las circunstancias de trabajo, el diseño del cargo, la formación, etc.; y, las prácticas relacionales que comprenden las interacciones entre los colaboradores, la comunicación interna, las prácticas que contribuyan a la motivación.

En el presente estudio siguiendo a Chew y Chan (2008 e) se aborda como dimensiones las prácticas transaccionales debido a que permiten consolidar las relaciones entre los colaboradores y el empleador las cuales efectúan interacciones esperando conseguir beneficios y satisfacción. Dentro de ellas tenemos:

El diseño y características del puesto basada en la autonomía, en el empleo de destrezas y conocimientos, dentro de diferentes labores, no rutinarias o desafiantes, para los colaboradores, entonces el diseño de puesto representa una fuerte y poderosa estrategia para la retención del talento en las organizaciones (Hislop, 2015b). Para Peterson (2004) el diseño y características del puesto representa una poderosa y efectiva forma para retener a los empleados

La retribución es otra dimensión importante en la gestión del capital humano y en la “retención del talento”. Es definida como la contraprestación o valor económico que recibe una persona por prestar un servicio o realizar una actividad laboral dentro de una organización (Peterson, 2004).

Según Martín (2011 g) se requiere que la organización ofrezca una retribución equitativa entre puestos con la misma jerarquía en entidades externas, que agregue, además, incentivos económicos o económicos a los colaboradores o equipo de colaboradores más destacados o con mejor desempeño, así como otros beneficios

atractivos para asegurar la retención del talento (p. 165).

El “desarrollo profesional” de los empleados comprende el diseño de planes en actividades orientadas a fortalecer las competencias generales o blandas de los colaboradores, así como de las competencias especializadas para el puesto que comprende el desarrollo de destrezas y habilidades dentro de las organizaciones (Martín, 2011 g, p. 165).

Zhao y Liu (2010) destacan que las oportunidades de desarrollo que se ofrecen a los trabajadores representa una estrategia efectiva para atraer, mantener y retener a las personas en el trabajo y generan ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Peterson (2004) señala que cuando una organización muestra preocupación y tiene como políticas de recursos humanos el desarrollo del empleado en su línea de carrera, entonces se obtiene como resultados la retención del colaborador, un mejor desempeño, identificación y compromiso laboral.

Chiavenato (2010 b) señala que las prácticas de formación o desarrollo y promoción implementadas a nivel organizacional generan en los colaboradores resultados positivos en su satisfacción hacia el trabajo, así como favorecen la retención del talento y fortalecen la relación profesional entre el trabajador y el empleador.

Las medidas de conciliación de vida laboral-personal constituyen estrategias de gestión del capital cuya finalidad es tratar el conflicto de manera metódica y minimizarlo cuando se presente en el trabajo o en la vida personal de un trabajador para que no afecten de forma negativa el desempeño y actitud del colaborador (Chiavenato, 2010 c).

Casper, Weltman y Kwesiga (2007) señalan que dentro de estas medidas se encuentran: los horarios flexibles, las facilidades institucionales para acceder a permisos para atender asuntos personales o familiares, así como otorgar ayudas económicas, previa evaluación de las necesidades de los colaboradores.

La importancia de la retención del talento, según Holtomet al. (2008 b), el interés por la retención del talento en las organizaciones resulta para las organizaciones ser un tema

de vital importancia en la actualidad, debido a los avances tecnológicos generados por la globalización y a la trascendencia por el desarrollo del recurso humano en las organizaciones, de ahí surge la necesidad de implementar prácticas efectivas de retención del talento organizacional.

Cabe mencionar que la fuga de talentos en las organizaciones representa la generación de altos costos por nuevos procesos de selección, reclutamiento, inducción y capacitación del personal nuevo, así como implica una pérdida de personal experimentado y con trayectoria lograda en periodos de desempeño laboral realizados por personal clave en la organización, situación que pone en tapete la problemática de abordar la retención como un proceso fundamental para el progreso y competitividad de las empresas (Chew y Chan, 2008 a).

Respecto a la gestión del capital humano y retención, en las organizaciones, se destaca la importancia del capital humano porque de él depende que se generen ventajas diferenciales y de competitividad, por lo que resulta imprescindible las prácticas de retención del talento como una estrategia fundamental para el desarrollo organizacional (Martin, 2011 h, p. 136).

Según Tsui y Wui (2010) resulta importante para gestionar el capital humano realizar prácticas de fortalecimiento de la motivación laboral, los cambios en el desempeño y la necesidad de fortalecer la relación del trabajo a partir de las dimensiones intelectual, afectiva y social para generar mejores resultados en la retención del talento en las empresas.

En este sentido se debe incidir en la trascendencia de retener el talento o capital humano estratégico de las organizaciones a partir de los aportes teóricos emergentes del capital humano que lo dividen en las tres dimensiones: intelectual, social y afectiva (Martin, 2011 i, p. 140).

Frente a lo expuesto, se consideró formular como problema de investigación:
¿Cómo se relaciona la gestión del capital humano y la retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018?

Por ello, responder al problema de estudio se ha considerado la siguiente hipótesis: existe relación significativa entre la gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella- Chimbote-2018.

Las razones que fundamentan el estudio están basadas según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

La conveniencia del estudio radica en que su formulación representa un marco referencial y empírico para las organizaciones que pretenden mejorar sus niveles de retención de sus colaboradores.

La relevancia social de la investigación se justifica porque beneficia a las empresas contar con un diagnóstico situacional referente a las prácticas de gestión del capital humano y de mecanismos para la retención de talento con el propósito de poder tomar las decisiones más pertinentes para incrementar mejores resultados en la retención de sus colaboradores más talentosos.

El valor teórico se justifica en la medida en que se sistematizan los aportes teóricos de diferentes especialistas en relación a la gestión del talento humano reforzando y ampliando los conocimientos respecto al estudio de las variables de la gestión del capital humano y retención.

Las implicancias prácticas permiten identificar los problemas organizacionales en torno a cómo una empresa retail gestiona el capital humano dentro de su organización y cuáles son las deficiencias o limitaciones de los mecanismos o estrategias de retención del talento de sus colaboradores.

El aporte metodológico se justifica porque se presentan instrumentos de medición de datos respecto a la variable gestión del capital humano y retención del talento adaptados a la naturaleza de la empresa objeto de estudios como lo una empresa retail.

Finalmente; los propósitos que dieron origen al estudio, se describieron del siguiente modo general y específico.

De modo general la investigación busca determinar la relación entre la gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

De modo específico, se pretende: establecer la relación de la gestión del capital humano con el diseño del puesto en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, establecer la relación de la gestión del capital humano con la retribución en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, Establecer la relación de la gestión del capital humano con el Desarrollo profesional del empleado en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, establecer la relación de la gestión del capital humano con la Conciliación de la vida personal, laboral en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, establecer la relación de la retención del talento con el capital intelectual en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, establecer la relación de la retención del talento con el capital social en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, establecer la relación de la retención del talento con el capital afectivo en “Saga Falabella” del distrito de Chimbote durante el año 2018.

I. MÉTODO.

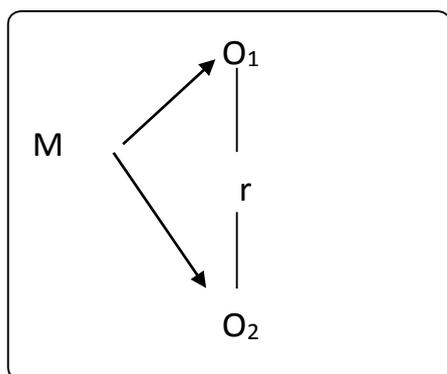
Se entiende por método a las fases o aspectos metodológicos que comprende la investigación como el diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, etc. (Bernal, 2010)

1.1 Tipo y diseño de investigación.

El presente trabajo de investigación se ubica dentro método cuantitativo que emplea la recolección y análisis de información para la obtención de información respecto al comportamiento de las variables estudiadas, así como permite la valorar la confiabilidad y la respectiva comprobación de las hipótesis de estudio (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011, p. 69).

El estudio es descriptivo. Para Cazau (2006, p.27) “En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno”.

El diseño es no experimental con corte transversal y de tipo descriptivo-correlacional. “La investigación correlacional se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (Sánchez y Reyes, 2002, p. 63). El esquema es el siguiente:



donde:

M = Muestra probabilística de colaboradores.

O₁ = Medición Gestión del capital humano

O₂ = Medición de retención del talento

r = relación

1.2 Operacionalización de variables.

1.2.1 Variables.

Variable de estudio 1: Gestión del capital humano

Dimensiones de la comunicación asertiva: Según Youndt y Snell (2004e). La comunicación asertiva presenta las siguientes dimensiones:

- Capital intelectual
- Capital social
- Capital afectivo

Variable de estudio 2: Retención del talento

Dimensiones de la retención del talento humano: Hislop (2015 c) propone las siguientes dimensiones:

- Diseño enriquecido del puesto
- Retribución
- Desarrollo profesional del empleado
- Conciliación de la vida personal, laboral

1.2.2 Operacionalización de variables.

Tabla 2.1. Operacionalización de la variable 1: Gestión del capital humano.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del capital humano	Constituye los procesos asumidos por una organización para conducir, dirigir, motivar y desarrollar el talento de las personas con el fin de contribuir a la mejora de su desempeño y satisfacción en el trabajo (Porret, 2010, p.61).	Se midió a partir de las dimensiones: intelectual, social y afectiva de la “gestión del capital humano” (Youndt y Snell, 204f).	Intelectual	Se organiza acciones para fortalecer los conocimientos normativos de la organización	Ordinal
				Se organiza acciones para fortalecer las habilidades intelectuales	
				Se organiza acciones para fortalecer las experiencias	
			Social	Se promueve relaciones sociales	
	Afectivo	Se promueve acciones para generar confianza organizativa			
		Se promueve acciones para generar compromiso afectivo			

Fuente: Youndt, M. y Snell, S. (2004). Configuraciones de Recursos Humanos, capital intelectual, y desempeño de la organización. *Revista de problemas gerenciales*.

Tabla 2.2. Operacionalización de la variable 2: Retención del talento.

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Retención	La retención del talento en las organizaciones es entendido como el subsistema de mantenimiento de las personas, a partir de la asignación atractiva y justa de remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios laborales que conduzcan a las personas para que permanezcan y se identifiquen con la organización (Chiavenato, 2010)	Se midió a partir del análisis de las dimensiones: diseño enriquecido del puesto, retribución, desarrollo profesional del empleado y conciliación de la vida personal, laboral (Hislop, 2005d).	Diseño del puesto	Goza de autonomía	Ordinal
				Empleoconocimientos	
				Empleo de habilidades	
				Diseño de tareas	
			Retribución	Se otorga una retribución justa	
				Se otorgan incentivos	
				Se otorgan beneficios	
			Desarrollo profesional del empleado	Se desarrollan competencias genéricas	
				Se desarrollan competencias especializadas	
				Se desarrollan de competencias laborales	
	Se ejecutan planes de carrera				
	Se realizan concursos de promoción				
Conciliación de la vida personal, laboral	Se realiza orientación del conflicto en la vida personal				
	Se realiza orientación del conflicto en la vida laboral				

Fuente: Hislop, D. (Ed.). (2005). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. E.E.U.U.: Oxford University Press.

1.3 Población y muestra.

1.3.1 Población.

Para Hernández y otros (2014a) manifiestan que la población es considerada como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Asimismo, la población estuvo constituida por todos los colaboradores de Saga Falabella- Chimbote-2018, los cuales hacen un total de 98 personas, distribuidos del siguiente modo:

Cuadro 3

Distribución de la población de estudio de trabajadores del Banco Falabella Chimbote 2018

Modalidad	Sexo				Total	
	Masculino	hi%	Femenino	hi %	Resumen	hi%
Gerente sucursal	--		1	1.02	1	1.02
Ejecutivos comerciales	24	24.48	22	22.44	46	46.93
Cajeros	8	8.16	8	8.16	16	16.32
Coordinador de Atención al cliente	2	2.04	2	2.04	4	4.08
Jefe operativo	1	1.02	1	1.02	2	2.04
Jefe comercial	1	1.02	---	-----	1	1.02
Otros trabajadores	6	6.12	14	14.28	20	20.40
Seguridad	8	8.16			8	8.16
Total	50	51.02	48	48.98	98	100

Fuente: Nómina- Saga Falabella Chimbote-2018.

1.3.2 Muestra.

La muestra es definida como la parte de la población que ha de ser representativa y de la que se recoge la información en un estudio (Hernández y otros, 2014b).

La muestra fue seleccionada a través del muestreo probabilístico. De acuerdo con Hernández y otros (2014c) una muestra probabilística está referido a un: “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175).

Se utilizó un muestreo censal donde la muestra sea igual a la población.

Unidad de análisis.

Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018.

1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

1.4.1 Técnicas.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano (Anexo 1)	Medir el nivel de la gestión del capital humano
	Cuestionario para evaluar la retención del (Anexo 1)	Medir el nivel de la retención del talento

A. Encuesta:

Para Carrasco (2009c) “la encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio” (p. 314).

1.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

A. Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano:

El cuestionario para evaluar la “gestión del capital humano” en su versión original fue construido teniendo en cuenta los aportes de Youndt y Snell (2004) y adaptado para el estudio. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido con un total de 16 ítems de modo general y específico. La calificación del instrumento de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa con un total de 80 puntos como máximo y 16 puntos como mínimo.

Se consideró el criterio que, a mayor puntuación, la entidad cumple con todo lo que expresa los puntos de atención del instrumento. Las categorías diagnósticas utilizadas fueron: Bueno de 59 a 80 puntos, regular de 37 a 59 puntos y deficiente de 16 puntos a 36, para la evaluación general de la escala (ver anexo 1)

Validación y confiabilidad

El cuestionario fue diseñado por las autoras CARRERA MONTERO, Marita Susana y VARAS TELLO, Alegría Maricarla y la redacción de cada uno de los ítems fue analizado por tres expertos quienes dieron una apreciación válida para aplicar el instrumento.

Se empleó la prueba no paramétrica de Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad obteniendo 0.816 de puntuación, por tanto podemos afirmar que el cuestionario es confiable.

B. Cuestionario para evaluar la retención del talento:

El “Cuestionario para evaluar la retención del talento en su versión original fue construido teniendo en cuenta los aportes de Hislop (2005) y adaptado para el estudio. Se diseñó con la escala de Likert la cual consta de 14 ítems. El cuestionario se puntúa entre 1 y 5 puntos, siendo 16 y 80 puntos máximo.

Las categorías diagnosticadas utilizadas fueron: Bueno de 59 a 80 puntos, regular de 37 a 59 puntos y deficiente de 16 puntos a 36, para

la evaluación general de la escala (ver anexo 1).

El cuestionario fue diseñado por las autoras CARRERA MONTERO, Marita Susana y VARAS TELLO, Alegría y la redacción de cada uno de los ítems fue analizado por tres expertos quienes dieron una apreciación válida para aplicar el instrumento.

Validación y confiabilidad

Para la confiabilidad se aplicó la prueba no paramétrica de “Alpha de Cronbach” obteniendo un dato de 0.824, por tanto, podemos afirmar que el cuestionario es confiable.

1.5 Procedimiento.

Los datos se recogieron de la muestra seleccionada para el estudio, habiendo recopilado la información necesaria de las variables estudiadas. Las fuentes de datos, son de tipo primarias debido a que el investigador recogió la información de manera directa. Las variables “Gestión del capital humano”, “retención del talento”; fueron previamente relacionados con los ítems de los instrumentos a utilizar. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, los cuales serán aplicados por medio de la técnica de la encuesta de forma personal a cada muestra. En último lugar, las respuestas conseguidas previamente codificadas se transfirieron hacia la matriz de datos y se prepararan para el análisis a través del programa estadístico IBM SPSS v. 25 en español.

1.6 Métodos de análisis de datos.

2.6.1. Análisis descriptivo.

Este tipo de análisis se realizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva a través de medidas estadísticas (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011). Además consideró el cálculo de la confiabilidad de los dos cuestionarios, la administración de los instrumentos de medición hacia la muestra de estudio, la elaboración de las tablas y figuras estadísticas y su respectiva interpretación.

2.6.2. Análisis inferencial.

Este análisis es producto de la aplicación de la estadística inferencial que permitió realizar las pruebas de correlación entre las variables de investigación y la aplicación de modelos matemáticos para la comprobación de la hipótesis a través de “análisis paramétricos y no paramétricos” (Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagomez, 2011b).

Para poder determinar si los datos se ajustan a una distribución normal, se usó la prueba de bondad de Kolmogorov siguiendo el criterio de $p > 0,05$ (distribución normal) y $p < 0.05$ (distribución no normal) de este modo se determinó la prueba de contrastación de hipótesis más idónea a utilizar.

1.7 Aspectos éticos.

Las consideraciones éticas contempladas en la ejecución de la investigación fueron: respeto al anonimato a las personas que conformaron la muestra de estudio, empleo de citas y referencias en el estudio, la verificación de la originalidad de la información, la objetividad, veracidad de la información recogida, entre otros.

II. RESULTADOS.

3.1 Generalidades

Saga Falabella fue creada en 1986 después que el Grupo Falabella comprara la desaparecida cadena SAGA. Es una cadena de tiendas departamentales en el Perú. Inició sus operaciones el 11 de noviembre de 1953. Su primera tienda departamental fue la de Lima, que fue abierta en 1955 en San Isidro, distrito limeño. Después inauguró nuevas tiendas en el Cercado de Lima, Miraflores y San Miguel. A partir de 1988 fue renombrada con SAGA después de que en Sudamérica, Sears abandonara sus actividades comerciales. Inició sus operaciones en la Bolsa de Valores de Lima, el 18 de noviembre de 1994. Después de que en 1995 Falabella compró SAGA, en 1996, sus nuevos propietarios de origen chileno adoptaron el nombre de Saga Falabella para establecerse en el mercado peruano. En 2002, comenzaron sus actividades en la ciudad arequipeña y luego comenzaron a expandirse a Trujillo, Chiclayo. En 2005 renueva su imagen comercial y el 8 de septiembre de 2010 inaugura su primera tienda ecológica en el Perú con sistemas de ahorro de energía y agua.

En el año 2012 se inaugura en Chimbote, el mall MEGAPLAZA, teniendo gran acogida de ventas por el público chimbotano. Desde entonces ha logrado diferenciarse de sus competidores como Ripley debido a que sus productos son presentados en una mejor cartera de productos con una diversidad tentadora.

La empresa cuenta con la siguiente estructura organizativa: La secretaría de gerencia que comprende a su vez: la administración de mercadería, plataforma, Tesorería, Exhibiciones, Personal, Servicio al cliente, Central Telefónica, Sistemas, Prevención; Gerencia de ventas para el grupo de caballeros que comprende a su vez: Jefe de ventas, vendedores, reponedores; Gerencia de ventas para el grupo de damas que comprende a su vez: Jefe de ventas, vendedores, reponedores; Gerencia de ventas para el grupo DECO y ELECTRA, que comprende a su vez: Jefe de ventas, vendedores, reponedores.

3.2. Descripción de resultados.

A continuación, se muestran los resultados conseguidos luego de la aplicación del cuestionario para evaluar la Gestión del capital humano y también otro cuestionario para evaluar la Retención del talento.

3.2.1. Análisis descriptivo de la variable Gestión del capital humano.

Tabla 3.1. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de Gestión del capital humano de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0
Malo	28	28,6
Válidos Regular	38	38,8
Bueno	32	32,7
Muy bueno	0	0,0
Total	98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.1, nos muestra que los colaboradores consideran que el 38.8% tienen un nivel de gestión del capital humano regular, no obstante el 32.7% considera que existe un nivel bueno de Gestión del capital humano de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

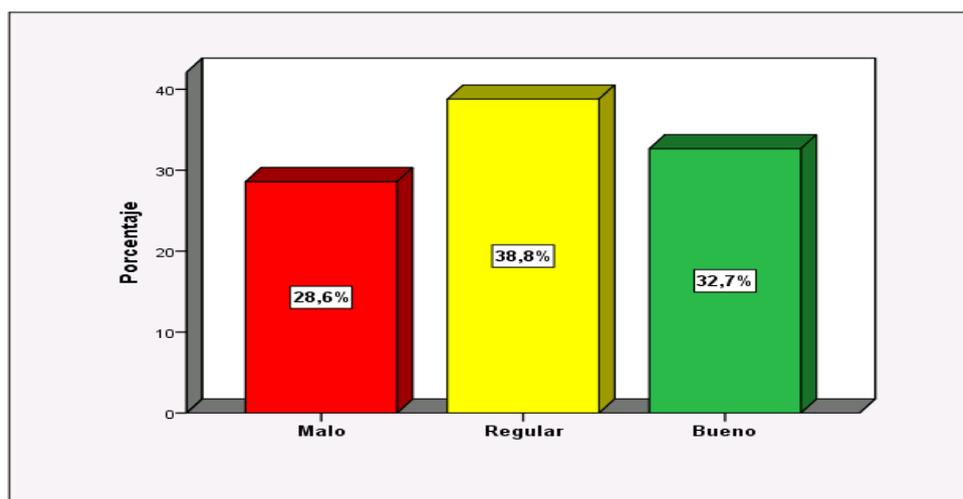


Figura 3.1. Opinión de los colaboradores sobre el “nivel de Gestión del capital humano de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018”.

Fuente: Tabla 3.1

Tabla 3.2. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital intelectual” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	28	28,6
	Regular	32	32,7
	Bueno	38	38,8
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.2, nos indica que los colaboradores manifiestan que el 38.8% considera que el nivel de “capital intelectual” es bueno, no obstante el 32.7% considera que existe un nivel regular en lo que respecta al capital intelectual de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

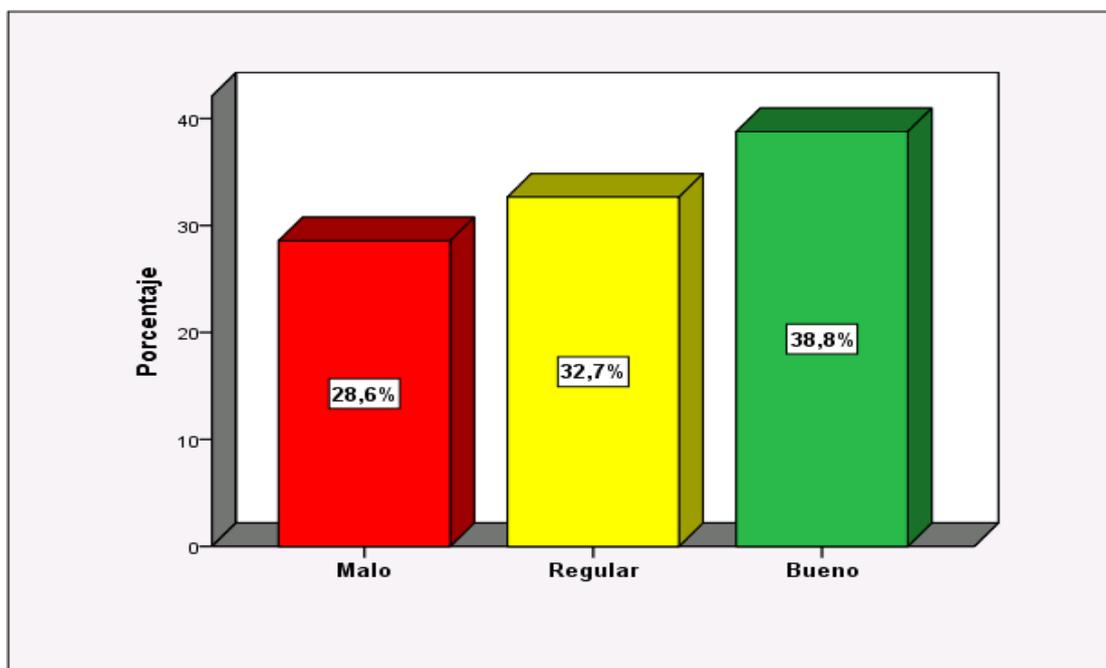


Figura 3.2. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital intelectual” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018”.

Fuente: Tabla 3.2

Tabla 3.3. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital social” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	29	29,6
	Regular	40	40,8
	Bueno	29	29,6
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.3, nos indica que los colaboradores manifiestan que el 40.8% consideran que el nivel de “capital social” es regular, no obstante el 29,6% considera que existe un nivel malo en lo que respecta al capital social de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

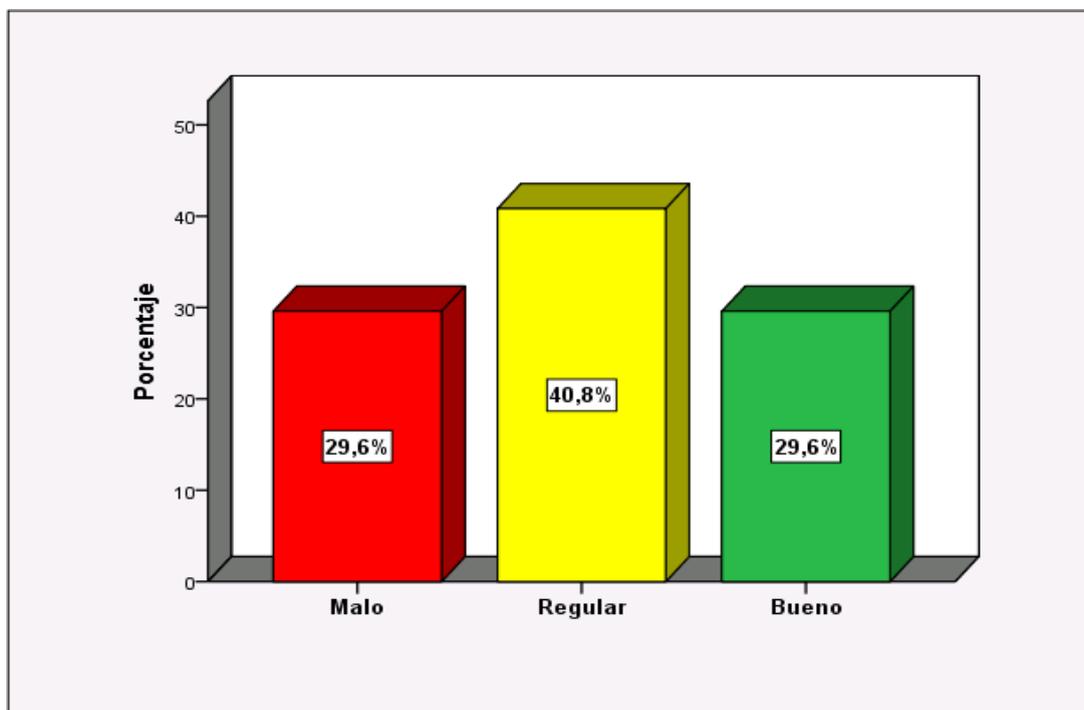


Figura 3.3. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital social” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de “Chimbote – 2018”.

Fuente: Tabla 3.3

Tabla 3.4. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital afectivo” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	27	27,6
	Regular	37	37,8
	Bueno	34	34,7
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.4, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 37.8% consideran que el nivel de “capital afectivo” es regular, no obstante el 34.7% considera que existe un nivel bueno en lo que respecta al capital afectivo de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

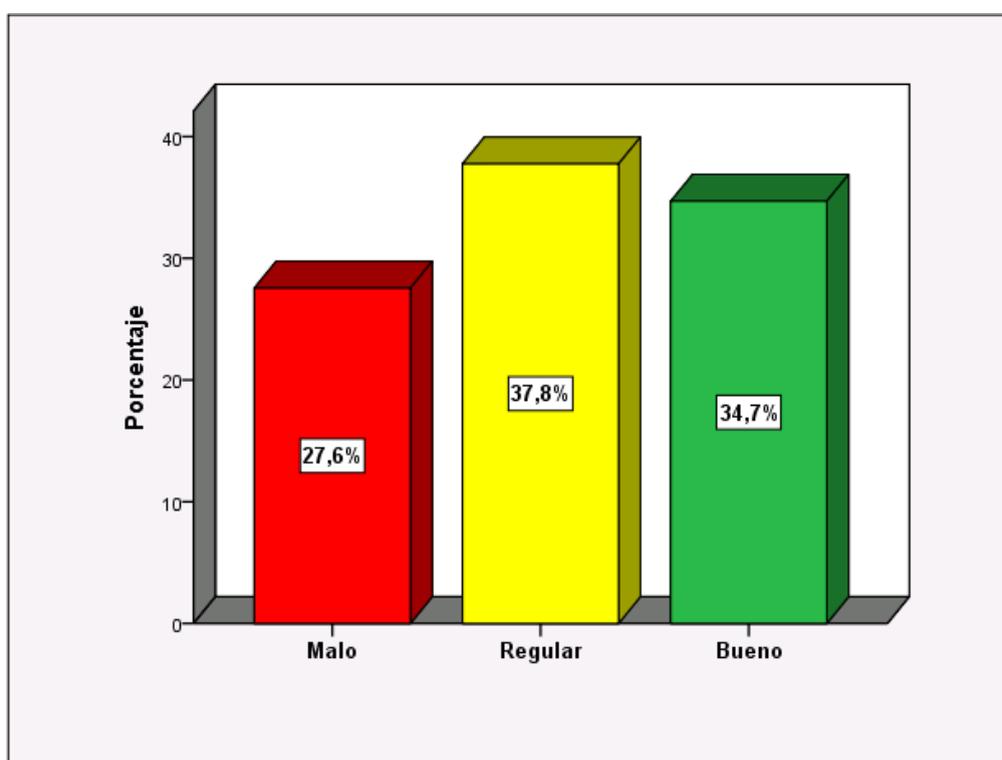


Figura 3.4. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Capital afectivo” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de “Chimbote – 2018”.

Fuente: Tabla 3.4

3.2.2. Análisis descriptivo de Retención del talento.

Tabla 3.5. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de Retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	
	Muy malo	0	0,0
Válidos	Malo	28	28,6
	Regular	51	52,0
	Bueno	19	19,4
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.5, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 52% consideran que el nivel de retención del talento es regular, no obstante, el 28.6% manifiesta que existe un nivel malo de retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de “Chimbote – 2018.”

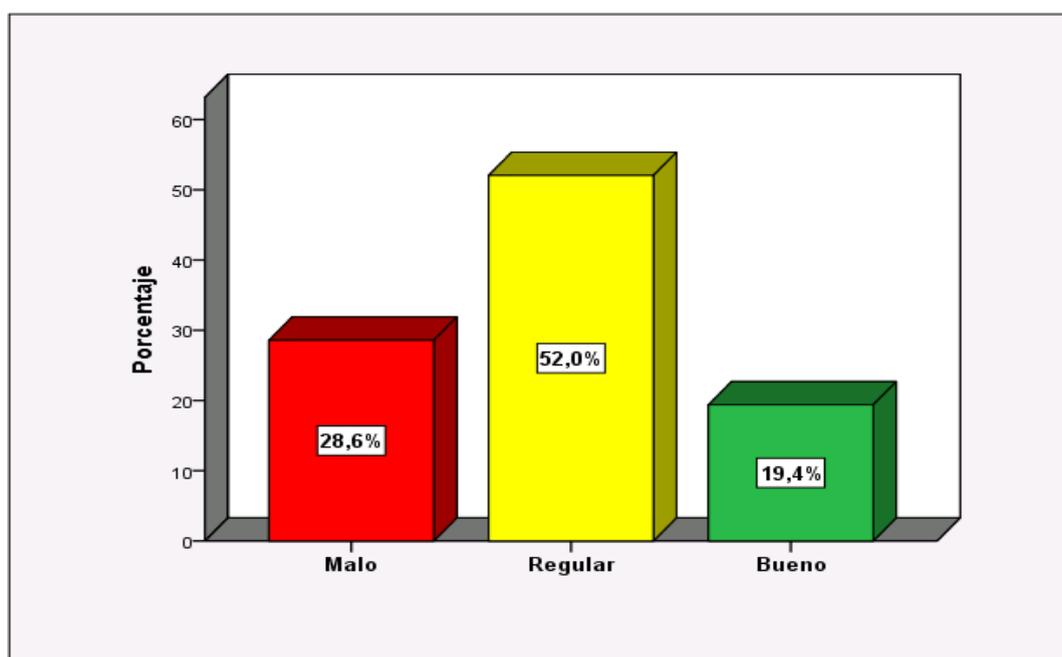


Figura 3.5. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de Retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.5

Tabla 3.6. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Diseño del puesto” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	24	24,5
	Regular	46	46,9
	Bueno	28	28,6
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.6, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 46.9% consideran que el nivel de “diseño del puesto” es regular, no obstante, el 28.6% manifiesta que existe un nivel bueno de diseño de puesto de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

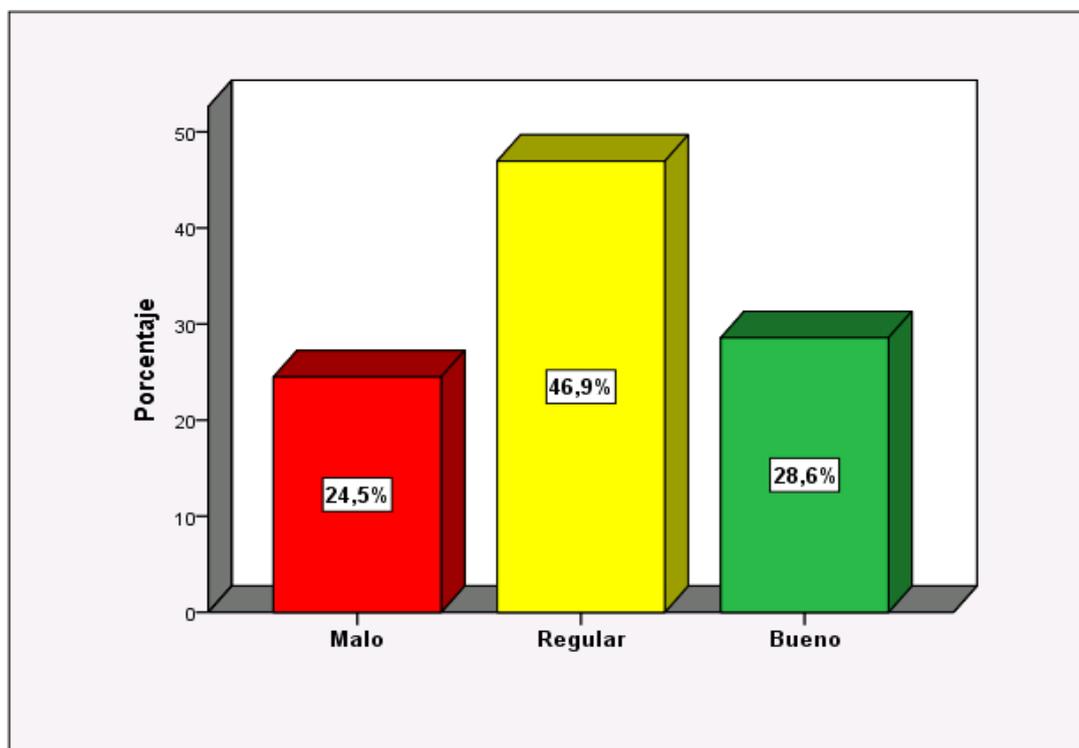


Figura 3.6. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Diseño del puesto” de los colaboradores de Saga Falabella del “distrito de Chimbote – 2018”.

Fuente: Tabla 3.6

Tabla 3.7. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Retribución” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	36	36,7
	Regular	40	40,8
	Bueno	22	22,4
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.7, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 40.8% considera que el nivel de “retribución” es regular, no obstante el 36.7% manifiesta que existe un nivel malo de retención de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

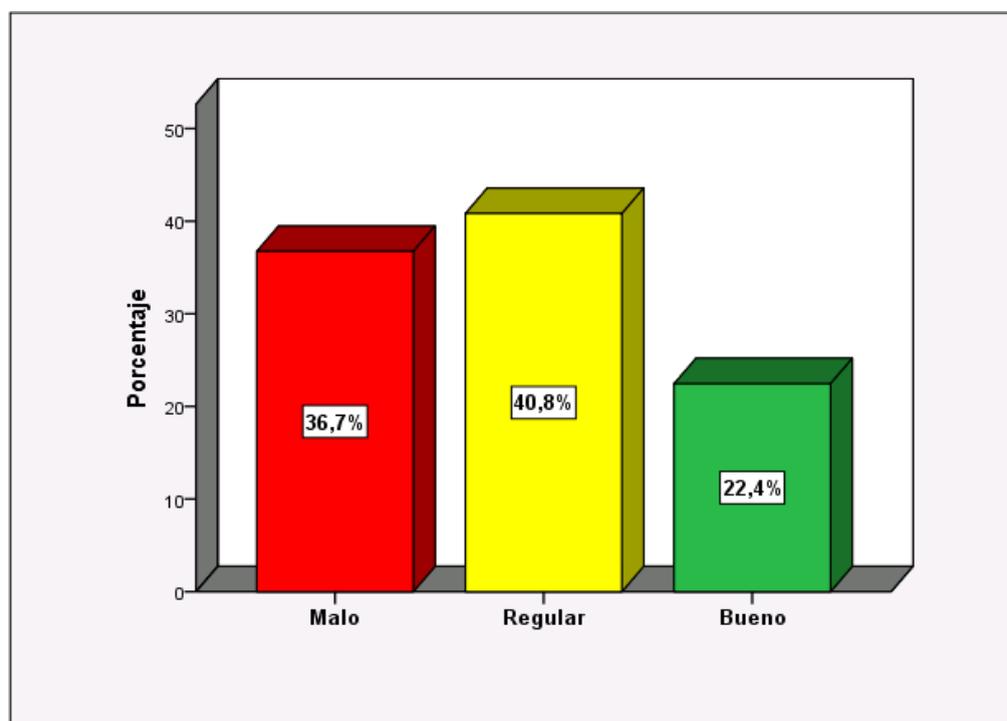


Figura 3.7. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Retribución” de los colaboradores de Saga Falabella del “distrito de Chimbote – 2018.”

Fuente: Tabla 3.7

Tabla 3.8. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Desarrollo profesional del empleado” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	24	24,5
	Regular	57	58,2
	Bueno	17	17,3
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.8, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 58.2% consideran que el nivel de “desarrollo profesional del empleado” es regular, no obstante, el 24.5% manifiesta que existe un nivel malo de desarrollo profesional de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de “Chimbote – 2018.”

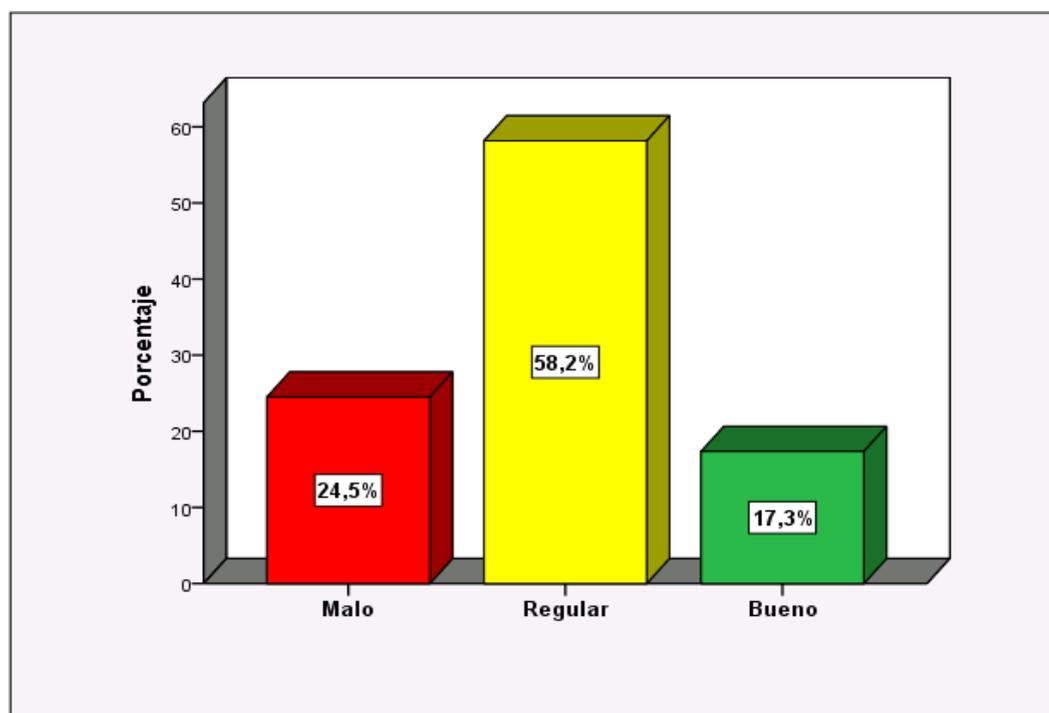


Figura 3.8. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Desarrollo profesional del empleado” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018. Fuente: Tabla 3.8

Tabla 3.9. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Conciliación vida personal y laboral” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	27	27,6
	Regular	44	44,9
	Bueno	27	27,6
	Muy bueno	0	0,0
Total		98	100,0

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.9, nos demuestra que los colaboradores revelan que el 44.9% consideran que el nivel de “conciliación vida personal y laboral” es regular, no obstante el 27.6% manifiesta que existe un nivel malo de conciliación vida personal y laboral de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de “Chimbote – 2018.”

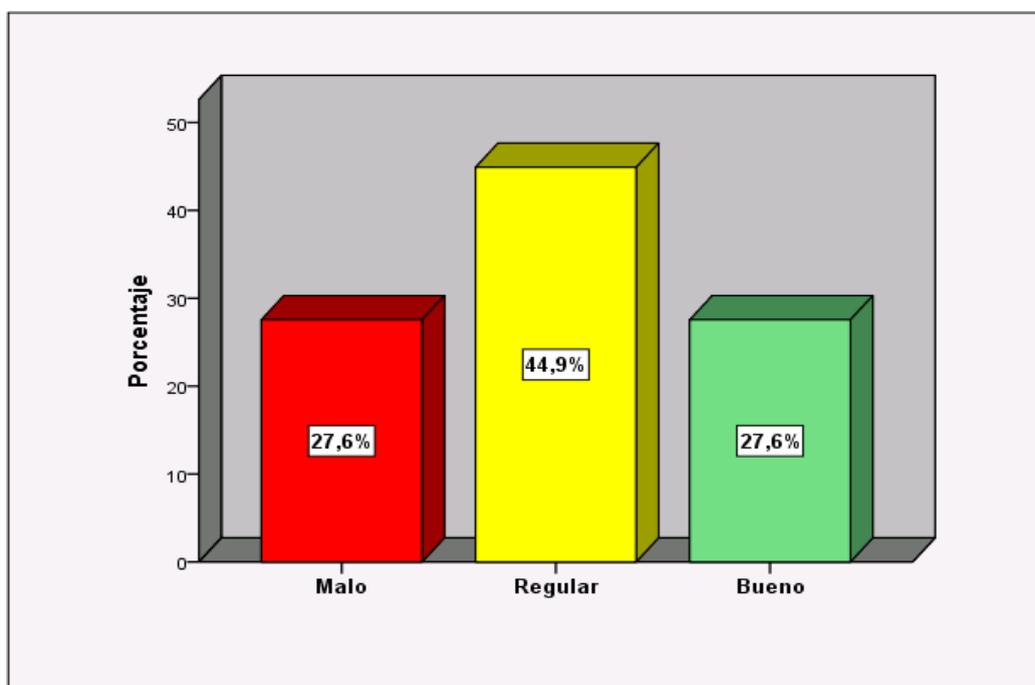


Figura 3.9. Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Conciliación vida personal y laboral” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.
Fuente: Tabla 3.9

3.3. Comprobación de la hipótesis.

3.3.1. Análisis ligado a la hipótesis.

Tabla 3.10. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de los puntajes de la "Gestión del capital humano y la retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018".

	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión	Nivel de dimensión
	"Capital intelectual"	"Capital social"	"Capital afectivo"	"Diseño del puesto"	"Retención"	"Desarrollo profesional del empleado"	"Conciliación vida personal y laboral"
N	98	98	98	98	98	98	98
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,10	3,00	3,07	3,04	2,86	3,00
	Desviación típica	,818	,773	,790	,731	,760	,746
	Absoluta	,251	,204	,227	,237	,238	,224
Diferencias más extremas	Positiva	,197	,204	,189	,237	,238	,224
	Negativa	-,251	-,204	-,227	-,233	-,207	-,224
Z de Kolmogorov-Smirnov	2,489	2,020	2,248	2,342	2,353	2,961	2,222
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: Base de datos.

Interpretación. De los resultados de la tabla 3.10, comprobamos que el nivel de significancia es menor 0.05, por lo tanto la distribución no es normal y se aplica Rho Spearman debido a que no cumple el supuesto de normalidad.

Kolmogorv se usa para poblaciones mayores a 50: mide si una prueba se aplica con Rho Spearman o R de Pearson de acuerdo a su resultado, si la significancia es menor que 0.05 se aplica Spearman, si es mayor se aplicara Pearson. .

3.3.2. Análisis correlacional y prueba de hipótesis.

Hipótesis general: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre “Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018”.

Tabla 3.11. “Gestión del capital humano y retención del capital humano de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.”

		Retención del talento											
		Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	% Total
Gestión del capital humano	Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	27	28%	1	1%	0	0%	0	0%	28	29%
	Regular	0	0%	1	1%	37	38%	0	0%	0	0%	38	39%
	Bueno	0	0%	0	0%	13	13%	19	19%	0	0%	32	32%
	Muy bueno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total		0	0%	28	29%	51	52%	19	19%	0	0%	98	100%

Fuente: Base de datos.

Los resultados que indica la tabla 3.11 demuestra que el 39% de colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote opinan que tienen un nivel regular de “Gestión del capital humano”, el 32% considera que existe un nivel bueno, sin embargo el 29% considera que existe un nivel malo. Consiguientemente el 52% de empleados en Saga Falabella del distrito de Chimbote opinan que la retención del talento es regular, no obstante, el 29% consideran que el nivel es malo y un 19% manifiestan que la retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote es malo.

Tabla 3.12. Coeficiente de correlación entre “Gestión del capital humano y Retención del talento”

		Gestión del talento humano	Retención del talento
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,884**
		N	98
	Retención del talento	Coefficiente de correlación	,884**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La tabla 3.12 muestra que el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es 0.884, lo cual tiene significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ por tanto existe correlación positiva alta entre las variables de “Gestión del Capital humano y Retención del talento”.

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \rightarrow \tau = \frac{0.884}{\sqrt{(1-0.884^2)/(98-2)}} \rightarrow \tau = 18.53$$

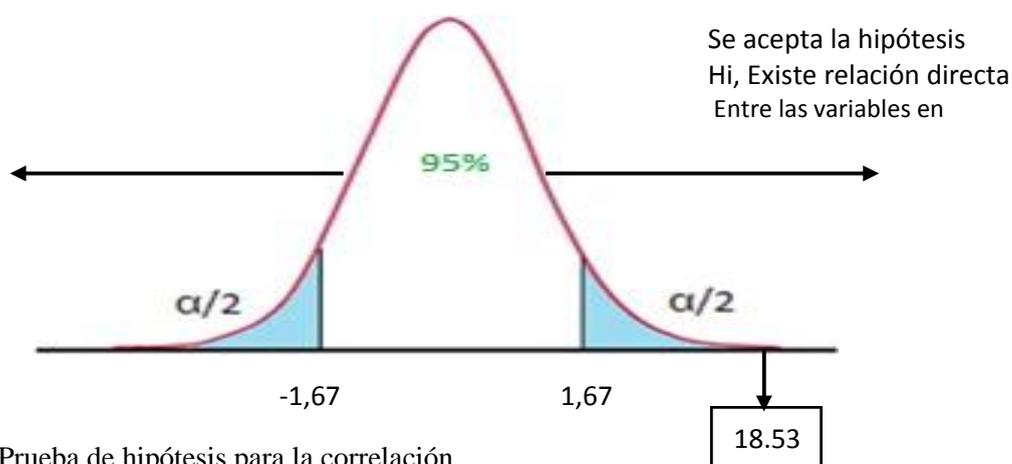


Figura 3.10. Prueba de hipótesis para la correlación

El valor calculado, $t=18.53$ mientras que el valor tabular es 1.67, por consiguiente el valor calculado se encuentra en la región Hi, lo cual se considera que existe relación positiva alta entre la Gestión del capital humano y retención del capital humano de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Tabla 3.13. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Diseño del puesto” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Gestión del capital humano	Nivel de dimensión "Diseño del puesto"
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98
	Nivel de dimensión "Diseño del puesto"	Coefficiente de correlación	,819**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.13 demuestra que el Rho de Spearman es 0.819, por tanto existe correlación positiva alta entre la variable Gestión del capital humano y la dimensión “Diseño del puesto” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{n-2}} \rightarrow t = \frac{0.819}{\frac{\sqrt{1-0.819^2}}{98-2}} \rightarrow t = 13.99$$

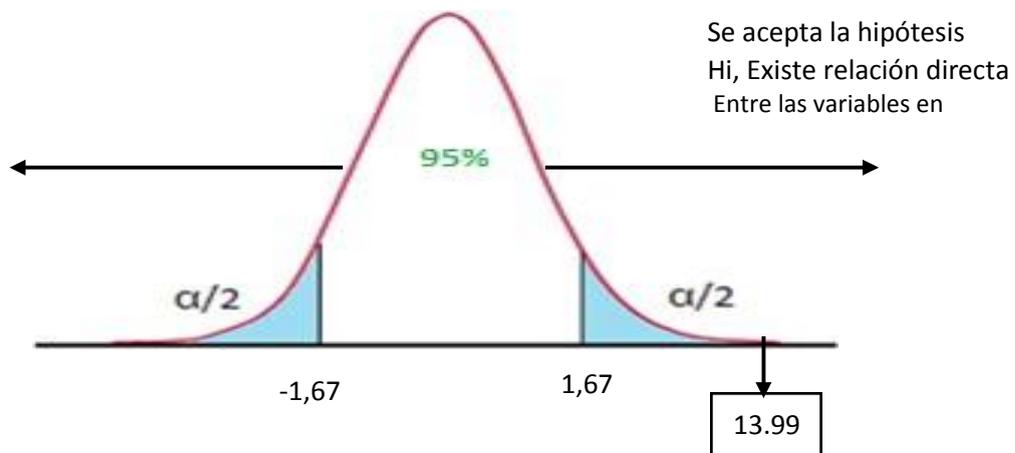


Figura 3.11. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Diseño del puesto” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.13

Tabla 3.14. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Retención” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Gestión del capital humano	Nivel de dimensión "Retención"
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98
	Nivel de dimensión "Retención"	Coeficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.14, demuestra que el Rho de Spearman es 0.745 por tanto existe correlación positiva alta entre la variable Gestión del capital humano y “Retribución” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{n-2}} \rightarrow t = \frac{0.745}{\frac{\sqrt{1-0.745^2}}{98-2}} \rightarrow t = 10.94$$

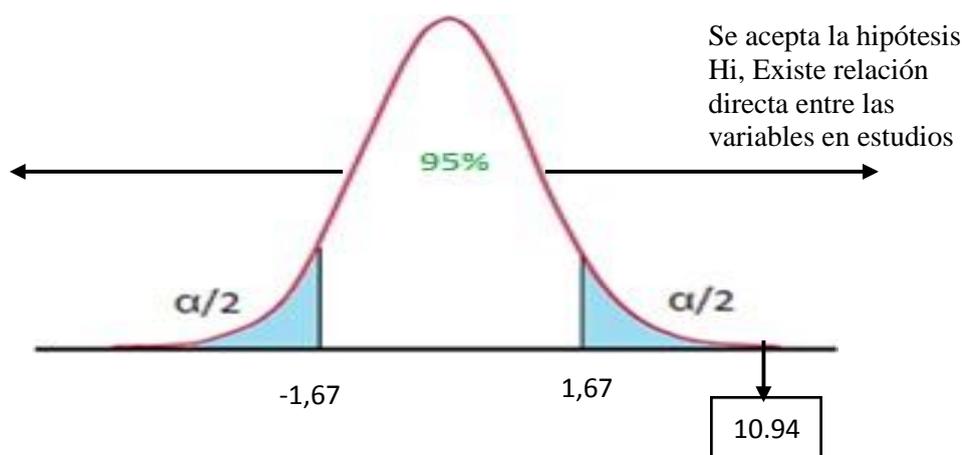


Figura 3.12. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Retribución” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.14

Tabla 3.15. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Desarrollo profesional del empleado” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Gestión del capital humano	Nivel de dimensión "Desarrollo profesional del empleado"
Rho de Spearman	Gestión del capital humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98
	Nivel de dimensión "Desarrollo profesional del empleado"	Coefficiente de correlación	,493**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.15, indica que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.493 por lo cual existe correlación positiva moderada entre la variable Gestión del capital humano y la dimensión “Desarrollo profesional del empleado” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \rightarrow t = \frac{0.493}{\sqrt{\frac{1-0.493^2}{98-2}}} \rightarrow t = 5.55$$

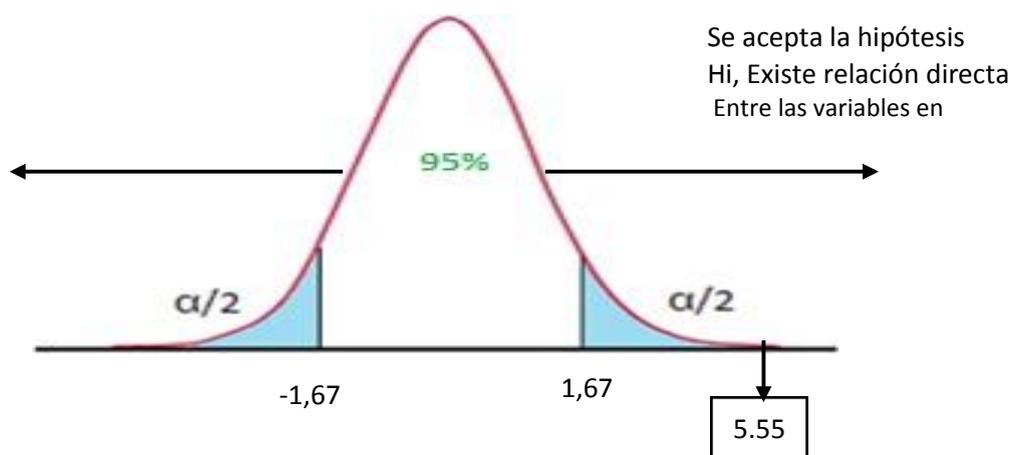


Figura 3.13. Relación de Gestión del talento humano con la dimensión “Desarrollo profesional del empleado” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.15

Tabla 3.16.

Relación de Gestión del capital humano y la dimensión “Conciliación vida personal y laboral” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Gestión del capital humano	Nivel de dimensión "Conciliación vida personal y laboral"
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,861**
	Gestión del capital humano	N	98
		Coefficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
	Nivel de dimensión "Conciliación vida personal y laboral"	N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.16, nos indica que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.819 por lo tanto existe correlación positiva alta entre la variable Gestión del capital humano y la dimensión “Conciliación vida personal y laboral” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{n-2}} \rightarrow t = \frac{0.861}{\frac{\sqrt{1-0.861^2}}{98-2}} \rightarrow t = 16.59$$

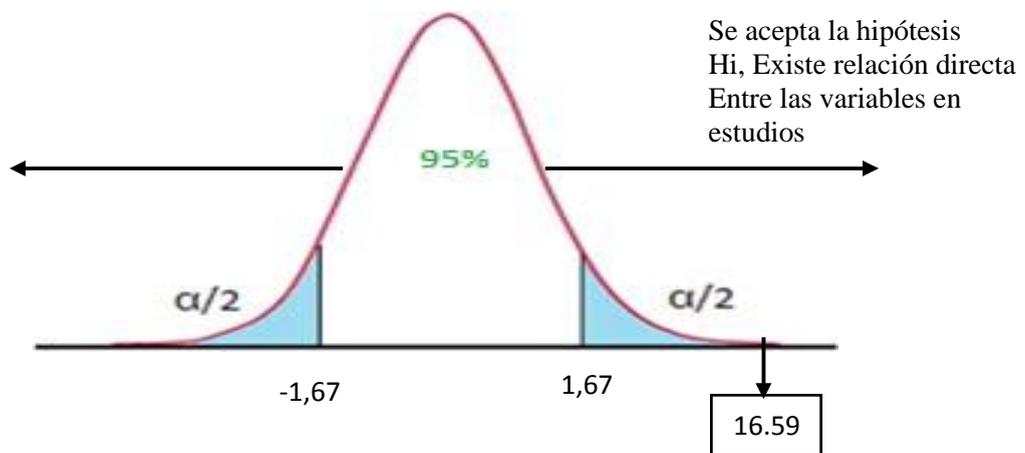


Figura 3.14. Relación de Gestión del capital humano con la dimensión “Conciliación vida personal y laboral” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.16

Tabla 3.17. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital intelectual” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Retención del talento	Nivel de dimensión "Capital intelectual"	
Rho de Spearman	Retención del talento	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	98	
	Nivel de dimensión "Capital intelectual"	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.18, nos indica que el Rho de Spearman es 0.857 por lo cual existe correlación positiva alta entre la variable Retención del talento y la dimensión “Capital intelectual” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{n-2}} \rightarrow t = \frac{0.857}{\frac{\sqrt{1-0.857^2}}{98-2}} \rightarrow t = 16.29$$

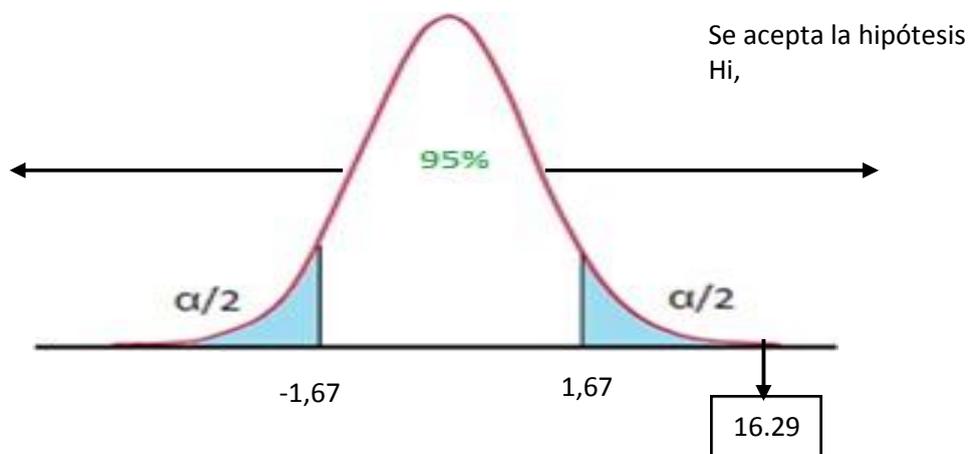


Figura 3.15. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital intelectual” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.17

Tabla 3.18. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital social” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Retención del talento	Nivel de dimensión "Capital social"
Rho de Spearman	Retención del talento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,754**
		N	98
	Nivel de dimensión "Capital social"	Coefficiente de correlación	,754**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	98

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.19, nos indica que el Rho de Spearman es 0.754 por lo tanto hay correlación positiva alta entre la variable Retención del talento y la dimensión “Capital social” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \rightarrow t = \frac{0.754}{\sqrt{\frac{1-0.754^2}{98-2}}} \rightarrow t = 11.25$$

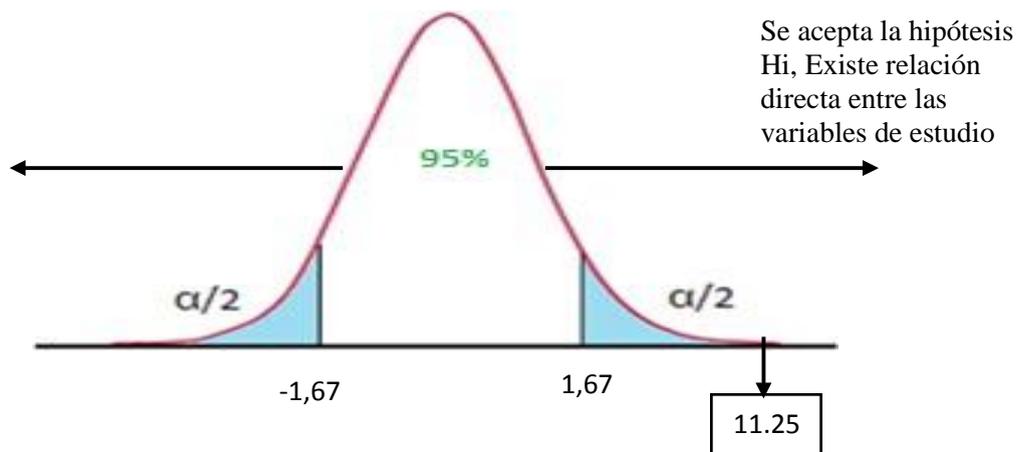


Figura 3.16. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital social” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018

Fuente: Tabla 3.18

Tabla 3.19. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital afectivo” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

		Retención del talento	Nivel de dimensión "Capital afectivo"	
Rho de Spearman	Retención del talento	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	98	
	Nivel de dimensión "Capital afectivo"	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	98	98	

Fuente: Base de datos.

Interpretación: La tabla 3.19, demuestra que el Rho de Spearman es 0.714 por tanto existe correlación positiva alta entre la variable Retención del talento y “Capital afectivo” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Cálculo:

$$t = \frac{r}{\frac{\sqrt{1-r^2}}{n-2}} \rightarrow t = \frac{0.714}{\frac{\sqrt{1-0.714^2}}{98-2}} \rightarrow t = 9.99$$

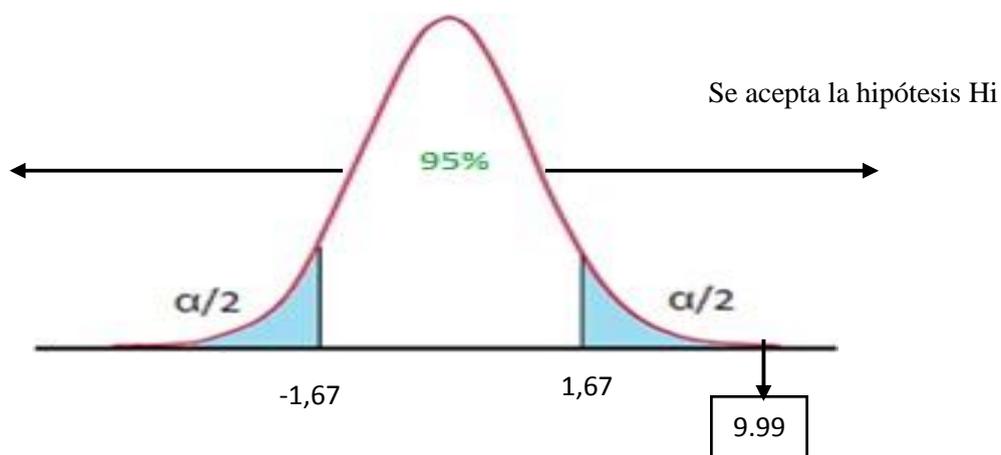


Figura 3.17. Relación de Retención del talento con la dimensión “Capital afectivo” de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018.

Fuente: Tabla 3.19

III. DISCUSIÓN.

3.1 A nivel descriptivo.

En la tabla 3.1 se puede apreciar que el 38.8% (38) de los trabajadores opinan que el capital humano presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Pulido y Llauce (2018a) en su tesis “Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote”, en donde se constata que el nivel de la gestión del capital humano esta ubicada en un nivel regular, con un 33%. Para Porret (2010) el nivel de “gestión del capital humano” hace referencia a procesos de gestión y dirección de las personas con el fin de optimizar el desempeño para las organizaciones, de ahí que si la empresa no gestiona adecuadamente los procesos de administración de las personas esto perjudica el aprovechamiento de las capacidades de los individuos en beneficio de las instituciones.

En la tabla 3.2 se puede apreciar que el 38.8% (38) de los trabajadores opinan que el capital intelectual presenta un nivel bueno y un 32.7%(32) de los trabajadores opinan que presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Pulido y Llauce (2018c) en su tesis“Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote”, en donde se constata que que la dimensión “Aspecto intelectual” presenta un nivel bueno con un 50%. Para Youndt y Snell (2004 g) el nivel del capital intelectual hace referencia a los conocimientos implícitos y demostrables mediante las experiencias, valores e información que poseen y transmiten las personas en el trabajo, por tal razón cuando no gestiona adecuadamente el desarrollo del capital intelectual esto perjudica el uso potencial, creativo e innovador de los excelentes talentos de las empresas.

En la tabla 3.3 se puede apreciar que el 40.8% (40) de los trabajadores opinan que el capital social muestra un nivel regular y un 29.6%(29) de los empleados opinan que existe un nivel bueno. Dichos datos son parecidos al de Prieto (2013) en su investigación “Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal”, en donde se constata que el nivel del aspecto social del capital humano se encuentra en un 40.5% teniendo un nivel Regular y como nivel Malo un 33.3%. Para Youndt y Snell (2004h) el nivel de capital social hace referencia a la habilidad general de la organización para

realizar intercambio y difusión de los conocimientos en los colaboradores, proveedores, clientes, por lo cual se debe aprovechar la práctica de relaciones efectivas entre los colaboradores y los grupos de interés con la finalidad de incrementar los índices de retención y satisfacción de los colaboradores.

En la tabla 3.4 se puede apreciar que el 37.8% (37) de los trabajadores revelan que el capital afectivo presenta un nivel regular. Estos datos difieren con lo encontrado por Prieto (2013) en su investigación “Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal”, se constata que el nivel del capital afectivo del capital humano se ubica en 40.5% en un nivel bueno, por esta razón la empresa ha de fortalecer las relaciones internas y externa en la organización a fin de realizar una adecuada gestión de la personas y fomentar su identificación, compromiso para mantenerlos dentro de la organización.

En la tabla 3.5 se puede apreciar que el 52.0% (51) de los trabajadores opinan que la retención del talento presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” donde se constata que, la “percepción de la retención del capital humano” obtuvo un puntaje de 3.2. esto es en un nivel medio.

Para Holtom et al.(2008b) el nivel de retención hace referencia al proceso de decisión firme y libre de un colaborador de permanecer en la organización, por lo cual la empresa ha de generar las condiciones adecuadas y favorables para que mantenga a los mejores talentos dentro de la empresa.

En la tabla 3.6 se puede apreciar que el 46.9% (46) de los trabajadores opinan que el diseño del puesto presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” donde se constata que, la percepción del diseño de puesto obtuvo un puntaje de 3.1. que lo ubica en un nivel medio. Para Hislop (2015 e) el nivel de diseño del puesto se refiere a las características de las tareas, habilidades, conocimientos que deben desarrollar los colaboradores, por esta razón, se debe diseñar las tareas, basadas en la

autonomía, en actividades motivadoras y desafiantes para retener a los talentos dentro de las organizaciones.

En la tabla 3.7 se puede apreciar que el 40.8% (40) de los trabajadores manifiestan que la retribución presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” donde se constata que, la percepción de la dimensión compensación o retribución obtuvo un puntaje de 3 que lo ubica en un nivel medio. Para Peterson (2004 b) el nivel de retribución hace referencia a la cantidad de valor económico recibido por el trabajo realizado dentro de la organización, por esta razón se hace necesario que con la finalidad de retener a los talentos, las organizaciones ofrezcan remuneraciones justas y dignas de acuerdo al trabajo realizado..

En la tabla 3.8 se puede apreciar que el 58.2% (57) de los trabajadores opinan que el desarrollo profesional del empleado presenta un nivel regular. Estos datos coinciden con lo encontrado por Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” donde se constata que, la percepción de la dimensión desarrollo o capacitación obtuvo un puntaje de 2.8 que lo ubica en un nivel medio. Para Martín (2011 j) el nivel de la dimensión desarrollo profesional del empleado hace referencia a la valoración de las actividades orientadas a fortalecer las competencias generales o blandas y las competencias especializadas para el puesto de trabajo, por esta razón, las organizaciones han de contar con planes de desarrollo profesional de sus colaboradores a fin de utilizarlo como una estrategia efectiva para su retención dentro de la empresa.

En la tabla 3.9 se puede apreciar que el 44.9% (44) de los trabajadores consideran que la conciliación vida personal y laboral muestra un nivel regular. Estos datos difieren con lo encontrado por Estrada y Rojas (2016) en su estudio “La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” donde se constata que, la percepción de esta dimensión obtuvo un puntaje de 1.9 que lo ubica en un nivel bajo. Para Chiavenato (2010 d) esta dimensión hace referencia a la valoración de las estrategias organizacionales para tratar

y afrontar las situaciones de conflicto laboral, manejo de estrés y promover un buen ambiente de trabajo, por esta razón, las organizaciones han de emplear actividades de integración laboral, manejo de estrés, de conflictos a fin de garantizar un ambiente saludable y armonioso para el trabajo.

3.2 A nivel inferencial.

En la tabla 3.12, se ha corroborado que el rho de Spearman=0.884, tiene una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$) que aprueba rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis de estudio la que concluye que existe correlación positiva alta y significativa entre las variables gestión del capital humano y retención del talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote – 2018. Estos datos coinciden con lo encontrado por Pulido y Llauce (2018) en su tesis “Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote”, en donde se constata que entre sus variables de estudio existe correlación positiva alta ($r=0,847$) y significativa ($p<0,000$). Por esta razón, la empresa ha de implementar estrategias efectivas, creativas, innovadoras y motivadoras de integración social, sistema de reconocimientos, planes de desarrollo profesional, entre otros con el propósito de aumentar los niveles de retención de los talentos de la organización.

IV. CONCLUSIONES.

- Se logró determinar una relación significativa entre la gestión del capital humano y la retención del talento (ver tabla 3.12) donde se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.884, teniendo como significancia bilateral $0.000 < 0.05$ por lo tanto existe una correlación positiva alta entre Gestión del Capital humano y Retención del talento.
- Se identificó el nivel de gestión del capital humano de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 llegando a concluir que prevalece el nivel regular con 38.8%, y las dimensiones: capital intelectual prevalece el nivel bueno con 38.8%, en la capital social prevalece el nivel regular con 40.8%; y en capital afectivo prevalece el nivel regular con 37.8%, (tablas 3.1 a 3.4).
- Se identificó el nivel de retención del talento de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 concluyendo que prevalece el nivel regular con 52%, respecto a las dimensiones: diseño del puesto, influye el nivel regular con 46.9%, la retribución influye con 40.8% obteniendo un nivel regular, el desarrollo profesional del empleado predomina nivel regular con 52.8%; y en la dimensión conciliación vida personal y laboral prevalece el nivel regular con 44.9% (tablas 3.5 a 3.9).
- Se logró establecer la relación entre la gestión del capital humano y las dimensiones de retención del talento. Así tenemos: una correlación positiva alta entre la variable gestión del capital humano con la dimensión de diseño del puesto ($\rho=0.819$), una correlación positiva alta entre la variable gestión del capital humano con la dimensión retribución ($\rho=0.745$), una correlación positiva moderada entre la gestión del capital humano con la dimensión “desarrollo profesional” ($\rho=0.493$), una correlación positiva alta entre la variable gestión del capital humano con la dimensión conciliación vida personal y laboral de los trabajadores de Saga Falabella del distrito de Chimbote ($\rho=0.819$). (tablas 3.14 a 3.17).

- Se logró determinar la relación entre la retención del talento y las dimensiones de gestión el capital humano. Así tenemos: una correlación positiva alta de la variable retención del talento con la dimensión capital intelectual ($\rho=0.857$), una correlación positiva alta entre la variable retención del talento con la dimensión capital social ($\rho=0.754$), una correlación positiva alta de la variable retención del talento con la dimensión capital afectivo ($\rho=0.714$). (tablas 3.18 a 3.20).

V. RECOMENDACIONES.

- Al gerente de Saga Falabella del distrito de Chimbote se recomienda realizar un programa sobre gestión del capital humano que incluya acciones de motivación, integración, capacitación y optimizar las condiciones respecto a la estabilidad del empleado a fin de poder retener a los principales talentos dentro de las instituciones.

- Al jefe de Recursos Humanos de Saga Falabella del distrito de Chimbote se recomienda incorporar a los trabajadores en los procesos de formulación o planeación de programas de desarrollo y motivación del capital humano a fin de incorporar una dinámica organizacional donde los trabajadores desarrollen su identificación hacia la organización y se sientan estimulados.

- A los trabajadores se recomienda participar activamente en las diferentes actividades de gestión del capital humano con la finalidad de consolidar los procesos de integración del personal.

- Al gerente de Saga Falabella del distrito de Chimbote se recomienda realizar mejoras del diseño de actividades en el puesto de trabajo, como también el desarrollo de actividades de capacitación con talleres de desarrollo de competencias de la fuerza laboral para incrementar los niveles de retención de los talentos de la organización.

- A futuros investigadores se recomienda aplicar estudios experimentales que evidencien la efectividad de programas del desarrollo de talentos a fin de incrementar los niveles de retención de personal en las organizaciones.

REFERENCIAS.

- Adler, P. S., y Kwon, S. W. (2002). Capital social: perspectivas para un nuevo concepto. *Academia de Management Review*, 27 (1), 17-40.
- Aguinis, H. y O'Boyle, E. (2014). Star performers in twenty-first century organizations. *Personnel Psychology*, 67(2), 313–350
- Balareso, R., Ramos, I., Rendo, W. y Rey, R. (2014). *Retención del talento humano en empresas de mediana minería*. (Tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú.
Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/660/2015_MAODP_13-1_02_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bagraim, J. J., y Hime, P. (2007). La dimensionalidad de la confianza interpersonal en el lugar de trabajo y su relación con el compromiso afectivo en el lugar de trabajo. *Journal of Industrial Psychology*, 33 (3), 43.
- Barney, J. y Clark, D. (2007). *Teoría basada en recursos: crear y mantener ventaja competitiva*. EE. UU: Oxford University Press.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Ciencias Sociales y Humanidades*. (3ª ed.). México: Pearson.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Casper, W., Weltman, D. y Kwesiga, E. (2007). Más allá de la familia: la construcción y medición de la cultura de trabajo amigable con los solteros. *Revista de comportamiento profesional*, 70 (3), 478-501.
- Chew, J., y Chan, C. (2008). Prácticas de recursos humanos, compromiso organizacional e intención de quedarse. *International Journal of Manpower*, 29 (6), 503-522.

- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. (2ª ed.). México: McGraw Hill.
- Del Canto, E. (2011). Gestión del capital Humano, Competencias y Sociedad del Conocimiento. *Observatorio Laboral. Revista Venezolana Vol. 4, N° 8*, julio-diciembre, 89-113. Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art5.pdf>
- Dietz, G., y Den Hartog, D (2006). Medir la confianza dentro de las organizaciones. *Personal Revisión*, 35, 567-588.
- Dolan, S., Schuler, R., Jackson, S. y Valle, R. (2007). La gestión de los recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- Estrada, P. y Rojas, A. (2016). La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016. *Rev. Perspectiva* 18 (1), 2017: 12-26
- Figuroa, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Revista Económicas CUC*, 35(1) 61-77. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/352/3.%20Figuroa.pdf?sequence=1>
- Frank, F., Finnegan, R., Taylor, C. (2004). La carrera por el talento Retener e involucrar a los trabajadores en el primer siglo. *Planificación de recursos humanos* 27 (3), 12-25.
- Gallardo, E. (2008). *Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo. Problemáticas y soluciones*. Paper presentado en el XVIII Congreso nacional de ACEDE, León.
- García, J. y Sabater, R. (2004). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Editorial Thomson.

- Gendron, B. (2007). *Capital emocional: una capital crucial para una sociedad de ciudadanía con personal, rendimientos sociales y económicos*. París: Universidad de Sorbona.
- Gratton, L., y Ghoshal, S. (2003). Administrando Capital Humano. Nuevo Ethos para el Empleado voluntario. *European Management Journal*, 21 (1), 1-10
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hislop, D. (Ed.). (2005). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. E.E.U.U.: Oxford University Press.
- Holtom, B., Mitchell, T., Lee, T. and Eberly, M. (2008). Chapter 5: Business volume and retention research: a look at the past, a closer review of the present, and an adventure in the future. *The Academy of Management Annals*, 2 (1), 231-274.
- Hulin, C. (1991). Retiro, persistencia y compromiso en las organizaciones. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds), *Manual de psicología industrial y organizacional* (Vol. 2, pp. 445): Consulting Psychologists Press.
- Madrigal, B. (2009). Capital Humano e Intelectual: su evaluación. *Observatorio laboral Venezolana*, 65-81.
- Marañón, F. (2014) ¿Es la rotación de personas un problema en las empresas de retail? Perú Retail. Recuperado <https://www.peru-retail.com/especialista/es-la-rotacion-de-personas-un-problema-en-las-empresas-de-retail/>
- Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en sus resultados de empresas innovadoras españolas*. (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>

- Mayer, R. y Gavin, M. (2005). Confianza en la gestión y el rendimiento: ¿a quién le importa comprar mientras los empleados miran al jefe? *The Academy of Management Journal*, 874- 888.
- Meyer, J., Becker, T. y Vandenberghe, C. (2004). Compromiso del empleado y motivación: un análisis conceptual y un modelo integrador. *Revista de Psicología Aplicada*, 89 (6), 991-1007
- Mina, P. (2015). *Atracción y Retención del Talento. Problemática en empresas IT de Argentina*. (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/561/501089_Mina_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis*. (2ª ed.). Lima. Editorial: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ordóñez de Pablos, P. (2003). "Informes de capital intelectual en España: una revisión comparativa". *Revista de Capital Intelectual*, vol. 4, No. 1, pp. 61-81.
- Peterson, S. (2004). Hacia un modelo teórico de rotación de personal: un recurso humano perspectiva de desarrollo. *Human Resource Development Review*, 3 (3), 209.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (4ª ed.). España: ESIC.
- Pulido, L., Llauce, K., Cardoza, M., Peña, J. y Torres, C. (2018). Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote. *Revista Conocimiento y Desarrollo*, Vol. 9(2), 45 – 50. Recuperado de <https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/issue/view/23>

- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de especialización). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado de: [http://repositorio.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20de%20personal.pdf?sequence=1](http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20de%20personal.pdf?sequence=1)
- Rodríguez, S., Prades, A., Bernáldez, L. y Sánchez, S. (2010). Sobre la empleabilidad de los graduados universitarios en Cataluña: del diagnóstico a la acción. *Revista de Educación*, (351), 107-137.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Sears people Noticias (20 de septiembre de 2017). *Los retos del reclutamiento, la captación y retención del talento*. Recuperado de <https://www.talentsearchpeople.com/es/noticias/523-los-retos-del-reclutamiento-la-captacion-y-retencion-del-talento/>
- Torres, J. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y gestión*, N° 18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/646/64601807/>
- Tsui, A. S., y Wu, J. B. (2010). The new employment relationship against mutual investment. Approach: Implications for the management of human resources. *Human resources management*, 44 (2), 115-121.
- Youndt, M. y Snell, S. (2004). Configuraciones de Recursos Humanos, capital intelectual, y desempeño de la organización. *Revista de problemas gerenciales*.
- Wah, S., Hang, K. y Wu, W. (2011). Charting intellectual capital performance of the gateway to China. *Journal of Intellectual Capital*, 12(2), 249–276. <http://dx.doi.org/10.1108/14691931111123412>

Whitaker, M. K. (2009). *Attracting and Retaining the Best Talent*. Kansas: MO: Xcelogic Press.

White, W. (2001). An investigation an analysis of voluntary employee turnover in an industrial setting. Walden University.

Zhao, E., & Liu, L. (2010). Comments on Development of Job Embeddedness about Study on Turnover and Exploration into Application in Enterprises. *Asian Social Science*, 6(6), 63-72.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 1.1. Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

Estimado(a) docente:

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Preguntas	Opciones de respuesta				
		Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de
CAPITAL INTELECTUAL	1. Se organiza actividades para que los colaboradores demuestran los conocimientos normativos respecto a la organización, estructura y funcionamiento de la empresa.					
	2. Se organiza actividades para que los colaboradores demuestran poseer y saber aplicar los conocimientos normativos de la organización que contribuyan a incrementar la efectividad y eficiencia en el trabajo.					
	3. Se organiza actividades para que los colaboradores demuestran que poseen los conocimientos relacionados con la experticia, intuición, habilidad para ejecutar las actividades de laborales y resolver problemas.					
	4. Se organiza actividades para que los colaboradores demuestran que poseen las competencias laborales que les permite realizar un buen desempeño y contribuir al logro de los objetivos de la organización.					
	5. Se organiza actividades para que los colaboradores demuestran que poseen competencias específicas para los puestos que desempeñan en la empresa.					

	6. Los colaboradores demuestran actitudes favorables para los puestos que desempeñan en la empresa.					
	7. Se organiza acciones para fortalecer las experiencias laborales de los colaboradores de la empresa?					
CAPITAL SOCIAL	8. La empresa promueve relaciones cordiales, respetuosas y asertivas entre los directivos y los colaboradores.					
	9. Se organiza acciones para fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa.					
	10. Se promueve la participación de los colaboradores en actividades de integración laboral y social que les permiten intercambiar, combinar y transferir conocimiento.					
CAPITAL AFECTIVO	11. Se organiza acciones para fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa.					
	12. Se promueve la participación de los colaboradores en actividades de integración laboral y social que les permiten intercambiar, combinar y transferir conocimiento.					
	13. Se organiza acciones para fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa.					
	14. Se promueve la participación de los colaboradores en actividades de integración laboral y social que les permiten intercambiar, combinar y transferir conocimiento.					
	15. Se organiza acciones para fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa?					
	16. Se promueve la participación de los colaboradores en actividades de integración laboral y social que les permiten intercambiar, combinar y transferir conocimiento.					

Ficha técnica.

Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autoras:** Carrera Montero, Marita Susana, Varas Tello, Alegría
- 1.6. Medición:** Gestión del capital humano
- 1.7. Administración:** Trabajadores
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre Gestión del capital humano consta de 16 ítems correspondiendo a la dimensión capital intelectual, 3 a la dimensión capital social y 6 a la dimensión capital afectivo.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) Sumando un puntaje máximo de 80.
3. Los niveles para describir la Gestión del capital humano son: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy malo.

IV.-MATERIALES:

Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,83018$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

CAPITAL INTELECTUAL	Se organiza acciones para fortalecer los conocimientos normativos de la organización 1, 2, 3,
	Se organiza acciones para fortalecer las habilidades intelectuales 4, 5, 6
	Se organiza acciones para fortalecer las experiencias 7
CAPITAL SOCIAL	Se promueve relaciones sociales 8, 9, 10
CAPITAL AFECTIVO	Se promueve acciones para generar confianza organizativa 11, 12, 13
	Se promueve acciones para generar compromiso afectivo 14, 15, 16

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Muy bueno	66 - 80	30 - 35	14 - 15	26 - 30
Bueno	53 - 65	24 - 29	11 - 13	21 - 25
Regular	40 - 52	18 - 23	8 - 10	16 - 20
Malo	27 - 39	12 - 17	5 - 6	11 - 15
Muy malo	16 - 26	7 - 11	3 - 4	6 - 10

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magíster en Gestión del Talento Humano*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		



Manuel Cardoza Sernaqué

Mg. Manuel Cardoza Sernaqué
FONDO EDITORIAL

FIRMA DEL EVALUADOR

	Se promueve acciones para generar compromiso afectivo	14. Se promueven acciones para los colaboradores desarrollen y expresen afecto, respeto hacia sus superiores, a la dirección de la empresa y a sus compañeros.										X		X			
		15. Se promueve actividades de integración laboral para que los colaboradores se sientan valorados como elemento importante para la organización											X		X		
		16. Se promueve actividades institucionales que generan en sus colaboradores sentimientos de lealtad, cariño, simpatía, identificación, implicación y deseo de pertenencia.											X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

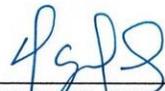
DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		✓		


FIRMA DEL EVALUADOR

MBS. Sorai Aguilar Sánchez

ANEXO N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE GESTION DEL CAPITAL HUMANO

TÍTULO: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018

AUTORAS: CARRERA MONTERO, Marita Susan
VARAS TELLO, Alegria

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o Recomendaciones				
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Sí	No	Sí	No		Sí	No	Sí	No
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Constituye el conjunto de procesos asumidos por una organización para conducir, dirigir, motivar y desarrollar el talento de las personas con el fin de contribuir a la mejora de su desempeño y satisfacción en el trabajo (Porret, 2010, p.61).	Intelectual	Se organiza acciones para fortalecer los conocimientos normativos de la organización	1. Organiza actividades para que los colaboradores demuestran los conocimientos normativos respecto a la organización, estructura y funcionamiento de la empresa.										X			X	
			2. Organiza actividades para que los colaboradores demuestren poseer y saber aplicar los conocimientos normativos de la organización que contribuyan a incrementar la efectividad y eficiencia en el trabajo.					X		X			X			X	
			3. Organiza actividades para que los colaboradores demuestren que poseen los conocimientos relacionados con la experticia, intuición, habilidad para ejecutar las actividades de laborales y resolver problemas.										X			X	

ANEXO N°
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE GESTION DEL CAPITAL HUMANO
TÍTULO: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018

AUTORAS: CARRERA MONTERO, Marita Susan
 VARAS TELLO, Alegría

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Constituye el conjunto de procesos asumidos por una organización para conducir, dirigir, motivar y desarrollar el talento de las personas con el fin de contribuir a la mejora de su desempeño y satisfacción en el trabajo (Porret, 2010, p.61).	Intelectual	Se organiza acciones para fortalecer los conocimientos normativos de la organización	1. Organiza actividades para que los colaboradores demuestran los conocimientos normativos respecto a la organización, estructura y funcionamiento de la empresa.										X			X	
			2. Organiza actividades para que los colaboradores demuestran poseer y saber aplicar los conocimientos normativos de la organización que contribuyan a incrementar la efectividad y eficiencia en el trabajo.					X		X			X			X	
			3. Organiza actividades para que los colaboradores demuestran que poseen los conocimientos relacionados con la experticia, intuición, habilidad para ejecutar las actividades de laborales y resolver problemas.										X			X	

	Se promueve acciones para generar compromiso afectivo	14. Se promueven acciones para los colaboradores desarrollen y expresen afecto, respeto hacia sus superiores, a la dirección de la empresa y a sus compañeros.										X		X			
		15. Se promueve actividades de integración laboral para que los colaboradores se sientan valorados como elemento importante para la organización											X		X		
		16. Se promueve actividades institucionales que generan en sus colaboradores sentimientos de lealtad, cariño, simpatía, identificación, implicación y deseo de pertenencia.											X		X		

Análisis de confiabilidad del instrumento.

“Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano”.

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 colaboradores de Saga Falabella, del distrito de Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 16 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser positivos; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach del instrumento es de 0.819, en promedio y de sus dimensiones (0.808 en capital intelectual, 0.816 en capital social y 0.804 en capital efectivo) e ítem (oscilaron entre 0.790 y 0.829). Por lo que se considera que la “Cuestionario sobre gestión del talento humano” es confiable.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total.

	Capital Intelectual	Capital Social	Capital Afectivo
Item1	0.449		
Item2	0.153		
Item3	0.457		
Item4	0.144		
Item5	0.463		
Item6	0.673		
Item7	0.587		
Item8		0.402	
Item9		0.032	
Item10		0.416	
Item11			0.637
Item12			0.599
Item13			0.477
Item14			0.653
Item15			0.256
Item16			0.289
Correlación por dimensiones	0.418	0.283	0.485
Correlación total	0.395		

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Capital Intelectual	Capital Social	Capital Afectivo
Item1	0.809		
Item2	0.824		
Item3	0.808		
Item4	0.824		
Item5	0.807		
Item6	0.790		
Item7	0.799		
Item8		0.811	
Item9		0.829	
Item10		0.810	
Item11			0.795
Item12			0.796
Item13			0.807
Item14			0.793
Item15			0.819
Item16			0.818
Correlación por dimensiones	0.808	0.816	0.804
Correlación total	0.819		

Anexo 1.2. Cuestionario para evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	Preguntas	Opciones de respuesta			
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DISEÑO DEL PUESTO	1. La autonomía dada los colaboradores en sus puestos de trabajo les permite retener el talento a la empresa.				
	2. El empleo de conocimientos por parte de los colaboradores permite analizar los problemas relacionados en el entorno del trabajo generando retención del talento en la empresa.				
	3. El empleo de habilidades técnicas y humanas por parte de los colaboradores permite analizar y resolver los problemas relacionados en el entorno del trabajo y genera retención del talento en la empresa.				
	4. Las tareas asignadas a los colaboradores en relación a los puestos de trabajo que desempeñan para generar retención del talento en la empresa.				
RETRIBUCIÓN	5. La retribución que recibe el colaborador por el trabajo asegura la retención del talento en la empresa.				

	6. Los incentivos percibidos por el colaborador aseguran la retención del talento en la empresa.					
	7. Los beneficios laborales que recibe aseguran la retención del talento en la empresa.					
DESARROLLO PROFESIONAL DEL EMPLEADO	8. El desarrollo de competencias genéricas o blandas asegura la retención del talento en la empresa.					
	9. El desarrollo de competencias especializadas o técnicas en relación a la profesión asegura la retención del talento en la empresa?					
	10. El desarrollo de competencias laborales en relación al puesto de trabajo aseguran la retención del talento en la empresa.					
	11. La ejecución de planes de carrera para los colaboradores en relación a su perfil y competencias laborales asegura la retención del talento en la empresa.					
	12. La realización de concursos de promoción para acceder a puestos de mayor responsabilidad asegura la retención del talento en la empresa.					
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, LABORAL	13. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida laboral como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.					
	14. La adecuada orientación y solución de los conflictos surgidos del conflicto en la vida laboral de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa.					
	15. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida personal como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.					
	16. La adecuada orientación y solución de los conflictos personales de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa.					

Ficha técnica.

Cuestionario para evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

I.- DATOS INFORMATIVOS.

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autoras:** Carrera Montero, Marita Susana, Varas Tello, Alegría
- 1.6. Medición:** Retención del talento
- 1.7. Administración:** Trabajadores
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO.

El objetivo del instrumento tiene como finalidad de evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.

III.-INSTRUCCIONES.

1. El cuestionario sobre retención del talento consta de 16 ítems correspondiendo 4 a la dimensión Diseño del puesto, 3 a la dimensión retribución, 5 a la dimensión desarrollo profesional del empleado y 4 a la dimensión conciliación de la vida personal, laboral.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) sumando un puntaje máximo de 80.
3. Los niveles para describir la Retención del talento son: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy malo.

IV.-MATERIALES.

Cuestionario para ser desarrollado para los trabajadores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD.

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,824$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

VIII.EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DISEÑO DEL PUESTO	Goza de autonomía 1
	Empleaconocimientos 2
	Empleo de habilidades 3
	Diseño de tareas 4
RETRIBUCIÓN	Se otorga una retribución justa 5
	Se otorgaincentivos 6
	Se otorgabeneficios 7
DESARROLLO PROFESIONAL DEL EMPLEADO	Se desarrollancompetenciasgenéricas 8
	Se desarrollancompetenciasespecializadas 9
	Se desarrollan de competencias laborales 10
	Se ejecutan planes de carrera 11
	Se realizan concursos de promoción 12
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, LABORAL	Se realiza orientación del conflicto en la vida personal 13, 14
	Se realiza orientación del conflicto en la vida laboral 15, 16

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Muy bueno	66 - 80	17 - 20	14 - 15	21- 25	17 - 20
Bueno	53 - 65	14 - 16	11 - 13	17 - 20	14 - 16
Regular	40 - 52	11 - 13	8 - 10	13 - 16	11 - 13
Malo	27- 39	7 - 10	5 - 6	9 - 12	7 - 10
Muy malo	16- 26	4 - 6	3 - 4	5 - 8	4 - 6



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magíster en Gestión del Talento Humano*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		


Mg. Manuel Cardoza Sernaqué
FONDE EDITORIAL
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE RETENCIÓN DEL TALENTO
TÍTULO: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018

AUTORAS: CARRERA MONTERO, Marita Susan
 VARAS TELLO, Alegría

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
RETENCIÓN DEL TALENTO Subsistema de mantenimiento de las personas, a partir de la asignación atractiva y justa de remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios laborales que conduzcan a las personas para que permanezcan y se identifiquen con la organización (Chiavenato, 2010)	Diseño del puesto	Goza de autonomía	1. La autonomía dada los colaboradores en sus puestos de trabajo les permite retener el talento a la empresa								X		X		X		
		Emplea conocimientos	2. El empleo de conocimientos por parte de los colaboradores permite analizar los problemas relacionados en el entorno del trabajo generando retención del talento en la empresa								X		X		X		
		Empleo de habilidades	3. El empleo de habilidades técnicas y humanas por parte de los colaboradores permite analizar y resolver los problemas relacionados en el entorno del trabajo y genera retención del talento en la empresa					X			X		X		X		
		Diseño de tareas	4. Las tareas asignadas a los colaboradores en relación a los puestos de trabajo que desempeñan para generar retención del talento en la empresa.								X		X		X		
	Retribución	Se otorga una retribución justa	5. La retribución que recibe el colaborador por el trabajo asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X		

Desarrollo profesional del empleado	Se otorgan incentivos	6. Los incentivos percibidos por el colaborador aseguran la retención del talento en la empresa.								X		X		X			
	Se otorgan beneficios	7. Los beneficios laborales que recibe aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias genéricas	8. El desarrollo de competencias genéricas o blandas asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias especializadas	9. El desarrollo de competencias especializadas o técnicas en relación a la profesión asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan de competencias laborales	10. El desarrollo de competencias laborales en relación al puesto de trabajo aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se ejecutan planes de carrera	11. La ejecución de planes de carrera para los colaboradores en relación a su perfil y competencias laborales asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
Conciliación de la vida personal/laboral	Se realizan concursos de promoción	12. La realización de concursos de promoción para acceder a puestos de mayor responsabilidad asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se realiza orientación del conflicto en la vida personal	13. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida laboral como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.								X		X		X			
		14. La adecuada orientación y solución de los conflictos surgidos del conflicto en la vida laboral de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa										X		X			
	Se realiza orientación del conflicto en la vida laboral	15. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida personal como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.									X		X		X		
		16. La adecuada orientación y solución de los conflictos personales de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa										X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la gestión del capital humano en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Lezama Lezama Hamuel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestro*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

Hamuel

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°
MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE RETENCIÓN DEL TALENTO
TÍTULO: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018

AUTORAS: CARRERA MONTERO, Marita Susan
VARAS TELLO, Alegría

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones y/o Recomendaciones			
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem					
									Sí	No	Sí	No				
RETENCIÓN DEL TALENTO Subsistema de mantenimiento de las personas, a partir de la asignación atractiva y justa de remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios laborales que conduzcan a las personas para que permanezcan y se identifiquen con la organización (Chiavenato, 2010)	Diseño del puesto	Goza de autonomía	1. La autonomía dada los colaboradores en sus puestos de trabajo les permite retener el talento a la empresa								X		X			
		Emplea conocimientos	2. El empleo de conocimientos por parte de los colaboradores permite analizar los problemas relacionados en el entorno del trabajo generando retención del talento en la empresa								X		X		X	
		Empleo de habilidades	3. El empleo de habilidades técnicas y humanas por parte de los colaboradores permite analizar y resolver los problemas relacionados en el entorno del trabajo y genera retención del talento en la empresa					X			X		X		X	
		Diseño de tareas	4. Las tareas asignadas a los colaboradores en relación a los puestos de trabajo que desempeñan para generar retención del talento en la empresa.								X		X		X	
	Retribución	Se otorga una retribución justa	5. La retribución que recibe el colaborador por el trabajo asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUILAR SANCHEZ SONIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		


FIRMA DEL EVALUADOR

MBS. Sonia Aguilar Sánchez

Desarrollo profesional del empleado	Se otorgan incentivos	6. Los incentivos percibidos por el colaborador aseguran la retención del talento en la empresa.								X		X		X			
	Se otorgan beneficios	7. Los beneficios laborales que recibe aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias genéricas	8. El desarrollo de competencias genéricas o blandas asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias especializadas	9. El desarrollo de competencias especializadas o técnicas en relación a la profesión asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias laborales	10. El desarrollo de competencias laborales en relación al puesto de trabajo aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se ejecutan planes de carrera	11. La ejecución de planes de carrera para los colaboradores en relación a su perfil y competencias laborales asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se realizan concursos de promoción	12. La realización de concursos de promoción para acceder a puestos de mayor responsabilidad asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
Conciliación de la vida personal/laboral	Se realiza orientación del conflicto en la vida personal	13. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida laboral como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.								X		X		X			
		14. La adecuada orientación y solución de los conflictos surgidos del conflicto en la vida laboral de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa										X		X			
	Se realiza orientación del conflicto en la vida laboral	15. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida personal como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.									X		X		X		
		16. La adecuada orientación y solución de los conflictos personales de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa										X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario para evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018”

OBJETIVO: Evaluar la retención del talento en Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018 de modo general y específico.

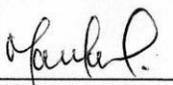
DIRIGIDO A: Trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Lezama Lezama Manuel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Maestro*

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE RETENCIÓN DEL TALENTO

TÍTULO: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018

AUTORAS: CARRERA MONTERO, Marita Susan
 VARAS TELLO, Alegría

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
RETENCIÓN DEL TALENTO Subsistema de mantenimiento de las personas, a partir de la asignación atractiva y justa de remuneraciones, prestaciones sociales y beneficios laborales que conduzcan a las personas para que permanezcan y se identifiquen con la organización (Chiavenato, 2010)	Diseño del puesto	Goza de autonomía	1. La autonomía dada los colaboradores en sus puestos de trabajo les permite retener el talento a la empresa								X		X		X		
		Emplea conocimientos	2. El empleo de conocimientos por parte de los colaboradores permite analizar los problemas relacionados en el entorno del trabajo generando retención del talento en la empresa								X		X		X		
		Empleo de habilidades	3. El empleo de habilidades técnicas y humanas por parte de los colaboradores permite analizar y resolver los problemas relacionados en el entorno del trabajo y genera retención del talento en la empresa					X			X		X		X		
		Diseño de tareas	4. Las tareas asignadas a los colaboradores en relación a los puestos de trabajo que desempeñan para generar retención del talento en la empresa.								X		X		X		
	Retribución	Se otorga una retribución justa	5. La retribución que recibe el colaborador por el trabajo asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X		

Desarrollo profesional del empleado	Se otorgan incentivos	6. Los incentivos percibidos por el colaborador aseguran la retención del talento en la empresa.								X		X		X			
	Se otorgan beneficios	7. Los beneficios laborales que recibe aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias genéricas	8. El desarrollo de competencias genéricas o blandas asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias especializadas	9. ¿El desarrollo de competencias especializadas o técnicas en relación a la profesión asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se desarrollan competencias laborales	10. El desarrollo de competencias laborales en relación al puesto de trabajo aseguran la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se ejecutan planes de carrera	11. La ejecución de planes de carrera para los colaboradores en relación a su perfil y competencias laborales asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
	Se realizan concursos de promoción	12. La realización de concursos de promoción para acceder a puestos de mayor responsabilidad asegura la retención del talento en la empresa								X		X		X			
Conciliación de la vida personal/laboral	Se realiza orientación del conflicto en la vida personal	13. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida laboral como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.								X		X		X			
		14. La adecuada orientación y solución de los conflictos surgidos del conflicto en la vida laboral de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa										X		X			
	Se realiza orientación del conflicto en la vida laboral	15. La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida personal como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo.									X		X		X		
		16. La adecuada orientación y solución de los conflictos personales de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa									X		X		X		

Análisis de confiabilidad del instrumento
“Cuestionario para evaluar la retención del talento”

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario para evaluar la retención del talento” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 colaboradores de Saga Falabella, del distrito de Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 16 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus cuatro dimensiones del “Cuestionario para evaluar la retención del talento” sugiere la eliminación de algunos ítem, por ser negativos e inferiores a 0.20 pero no influye en la confiabilidad del instrumento; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.824, en promedio y de sus dimensiones (0.809 en diseño del puesto, 0.815 en retribución, 0.810 en desarrollo profesional del empleado y 0.819 en conciliación de la vida personal laboral) e ítem (oscilaron entre 0.784 y 0.836). Por lo que se considera que la “Cuestionario para evaluar la retención del talento” es confiable.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total

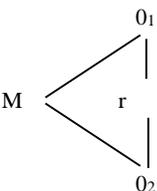
	Diseño Del Puesto	Retribución	Desarrollo Profesional del empleado	Conciliación de la vida personal, laboral
Ítem 1	0.442			
Ítem 2	0.761			
ítem 3	0.133			
Ítem 4	0.596			
Ítem 5		0.133		
Ítem 6		0.653		
Ítem 7		0.364		
Ítem 8			0.377	
Ítem 9			0.403	
Ítem 10			0.340	
Ítem 11			0.442	
Ítem 12			0.808	
Ítem 13				0.133
Ítem 14				0.653
Ítem 15				0.537
Ítem 16				-0.105
Correlación por dimensiones	0.483	0.383	0.474	0.305
Correlación total	0.411			

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	Diseño Del Puesto	Retribución	Desarrollo Profesional Del Empleado	Conciliación De La Vida Personal, Laboral
Item1	0.813			
Item2	0.789			
Item3	0.830			
Item4	0.802			
Item5		0.830		
Item6		0.798		
Item7		0.818		
Item8			0.818	
Item9			0.816	
Item10			0.820	
Item11			0.813	
Item12			0.784	
Item13				0.830
Item14				0.798
Item15				0.811
Item16				0.836
Correlación por dimensiones	0.809	0.815	0.810	0.819
Correlación total	0.824			

Anexo 2: Matriz de consistencia.

Título: Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote-2018.

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Población y Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos	Prueba de Contraste
¿Cómo se relaciona la Gestión del capital humano y la retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018?	V1: Gestión del capital humano V2: Retención del talento	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella del distrito de Chimbote durante el año 2018.	H _i : Existe relación significativa entre la Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella- Chimbote-2018.	V1: - Intelectual - Social - Afectiva V2: - Diseño del puesto - Retribución - Desarrollo profesional del empleado - Conciliación de la vida personal, laboral	Población: En el estudio la población estará constituida por la cantidad de trabajadores de Saga Falabella- Chimbote-2018 que está conformada por 98 personas. Muestra: Para la determinación de la muestra del personal, se calculará a través de una muestra probabilística simple aleatoria, la cual dio como resultado 84 trabajadores.	Método: Cuantitativo Tipo de estudio: No experimental Diseño: Descriptivo-correlacional  donde: M: muestra O ₁ : Obs. De la V ₁ O ₂ : Obs. De la V ₂ r: Relac. entre las variables	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para evaluar la gestión del capital humano Cuestionario para evaluar la retención del talento (Almonte, 2015)	Prueba Tao b de Kendall

Anexo 3.1. Base de datos de Capital humano.

N° PRESENTAS N° EJECUTIVAS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	SNIA B	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	SNIA B	TOTAL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	SNIA B	TOTAL	SNIA B	TOTAL
1	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	3	2	8	3	2	2	3	2	2	3	14	2	38	2
2	2	2	3	4	2	4	3	20	3	4	2	2	8	3	4	4	4	4	2	4	22	4	50	3
3	1	2	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	7	2	2	3	3	3	2	2	15	2	35	2
4	4	4	4	4	3	4	2	25	4	4	2	4	10	4	3	3	3	4	3	3	19	3	54	4
5	2	2	2	2	2	3	3	16	2	4	4	2	10	4	2	2	2	2	2	2	12	2	38	2
6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	8	3	3	3	3	2	3	3	17	3	46	3
7	2	2	3	4	2	4	4	21	3	4	4	2	10	4	4	2	4	4	2	4	20	4	51	3
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	10	4	3	3	3	4	3	3	19	3	57	4
9	1	2	2	2	2	3	3	15	2	4	4	2	10	4	2	2	2	2	2	2	12	2	37	2
10	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	3	2	8	3	2	2	2	2	2	2	12	2	36	2
11	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	12	4	3	4	4	3	4	3	21	4	59	4
12	1	2	3	3	2	3	3	17	2	3	2	2	7	2	3	3	3	3	2	3	17	3	41	2
13	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	2	3	9	3	3	3	3	2	3	3	17	3	49	3
14	2	2	3	3	2	3	3	18	3	3	4	2	9	3	3	3	3	3	2	3	17	3	44	3
15	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	12	4	3	3	3	4	3	3	19	3	57	4
16	1	2	2	2	2	3	3	15	2	3	3	2	8	3	2	2	2	2	2	2	12	2	35	2
17	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	2	4	10	4	4	2	4	4	4	4	22	4	59	4
18	1	2	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
19	2	2	3	3	2	3	3	18	3	3	3	2	8	3	3	3	3	3	2	3	17	3	43	3
20	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	2	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	51	3
21	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
22	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	12	4	3	3	3	2	4	3	18	3	56	4
23	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	2	4	10	4	4	4	4	4	4	4	24	4	61	4
24	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	4	10	4	4	4	4	3	4	4	23	4	53	3
25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	10	4	4	2	4	4	4	4	22	4	60	4
26	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	2	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	51	3
27	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	4	3	9	3	4	2	4	4	3	4	21	4	52	3
28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	12	4	3	3	3	3	4	3	19	3	59	4
29	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	2	4	8	3	4	4	4	4	4	4	24	4	60	4
31	2	3	3	3	3	4	3	21	3	2	4	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3
32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	10	4	3	3	3	4	3	3	19	3	57	4
33	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	33	2
34	4	4	4	4	4	4	2	26	4	2	4	4	10	4	2	2	4	4	4	4	20	4	56	4
35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	4	4	4	3	3	4	22	4	52	3
36	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	2	3	7	2	3	3	3	3	3	3	18	3	49	3
37	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2

38	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	12	4	4	2	4	2	4	4	20	4	58	4
39	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	47	3
40	4	4	4	4	4	4	3	27	4	2	2	4	8	3	4	4	4	4	4	4	24	4	59	4
41	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
42	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	33	2
43	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	10	4	2	2	4	4	4	4	20	4	58	4
44	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
45	2	3	3	3	3	3	4	20	3	4	2	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	47	3
46	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	10	4	4	2	4	3	4	4	21	4	59	4
47	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
48	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
49	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	47	3
50	3	4	4	4	4	4	4	27	4	2	4	4	10	4	3	3	3	3	4	3	19	3	56	4
51	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	33	2
52	4	4	4	4	4	4	2	26	4	2	2	4	8	3	2	4	4	4	4	4	22	4	56	4
53	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
54	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	9	3	4	2	4	2	3	4	19	3	48	3
55	3	4	4	4	4	4	2	25	4	4	2	4	10	4	3	3	3	4	3	4	19	3	54	4
56	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	4	3	9	3	4	2	4	4	3	4	21	4	52	3
57	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
58	3	4	4	4	4	4	4	27	4	2	2	4	8	3	2	4	4	3	4	4	21	4	56	4
59	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
60	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	47	3
61	3	3	3	3	3	4	4	23	3	4	4	3	11	4	4	4	4	4	3	4	23	4	57	4
62	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
63	3	4	4	4	4	4	2	25	4	2	2	4	8	3	3	3	3	3	4	3	19	3	52	3
64	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
65	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	4	3	9	3	4	2	4	4	3	4	21	4	52	3
66	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
67	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	2	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	51	3
68	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
69	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	4	3	9	3	2	4	4	2	3	4	19	3	50	3
70	2	3	3	4	3	4	2	21	3	4	2	3	9	3	2	2	4	4	3	4	19	3	49	3
71	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	2	3	7	2	3	3	3	3	3	3	18	3	47	3
72	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
73	2	4	4	4	4	4	4	26	4	2	4	4	10	4	4	4	4	4	4	4	24	4	60	4
74	3	3	3	4	3	4	2	22	3	4	2	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	49	3
75	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	2	2	4	2	3	4	17	3	47	3
76	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2
77	3	4	4	4	4	4	4	27	4	2	4	4	10	4	4	2	4	4	4	4	22	4	59	4
78	2	3	3	4	3	4	2	21	3	2	4	3	9	3	2	2	4	4	3	4	19	3	49	3
79	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3
80	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	12	2	32	2

Activar Windows
 Verificar configuración

81	3	4	4	4	4	4	2	25	4	4	2	4	10	4	4	2	4	2	4	4	20	4	55	4
82	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	2	3	7	2	2	2	4	4	3	4	19	3	50	3
83	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3	
84	3	3	3	4	3	4	2	22	3	2	2	3	7	2	4	4	4	2	3	4	21	4	50	3
85	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	12	4	2	4	4	4	4	22	4	61	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	2	3	7	2	4	4	4	3	4	23	4	54	4	
87	3	4	4	4	4	4	2	25	4	2	4	4	10	4	4	4	4	2	4	4	22	4	57	4
88	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	2	3	7	2	2	4	4	2	3	4	19	3	50	3
89	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	4	3	9	3	4	4	4	4	3	4	23	4	56	4
90	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	4	3	11	4	4	4	4	2	3	4	21	4	56	4
91	3	4	4	4	4	4	2	25	4	2	4	4	10	4	2	4	4	4	4	4	22	4	57	4
92	3	3	3	4	3	4	4	24	4	2	4	3	9	3	4	4	4	2	3	4	21	4	54	4
93	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	4	4	4	4	3	4	23	4	53	3
94	3	4	4	4	4	4	4	27	4	2	4	4	10	4	4	4	4	4	4	4	24	4	61	4
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	4	4	4	4	3	4	23	4	53	3
98	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	48	3	

7 proquntar

3 proquntar

6 proquntar

16 proquntar

		linf	lzap			linf	lzap			linf	lzap			linf	lzap				
min	7	7	12	Muy mala	min	3	3	4	Muy mala	min	6	6	10	Muy mala	min	16	16	28	Muy mala
max	35	13	17	Mala	max	15	5	7	Mala	max	30	11	15	Mala	max	80	29	41	Mala
ranqa	28	18	23	Regular	ranqa	12	8	9	Regular	ranqa	24	16	19	Regular	ranqa	64	42	53	Regular
grupar	5	24	28	Buena	grupar	5	10	12	Buena	grupar	5	20	24	Buena	grupar	5	54	66	Buena
amplitud	5.6	29	35	Muy buena	amplitud	2.4	13	15	Muy buena	amplitud	4.8	25	30	Muy buena	amplitud	12.8	67	80	Muy buena

Anexo 3.2. Base de datos de Retención del Talento

DIMENSIONES	Diseño del puesto						Retención					Desarrollo profesional del empleado						Conciliación vida personal y laboral						TOTAL	SBHA V2	TOTAL V2																				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	SBHA R	TOTAL	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	SBHA R	TOTAL	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19				ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39
1	1	2	2	2	7	2	2	2	3	7	2	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	9	2	36	2																				
2	2	2	2	3	9	2	3	2	2	7	2	2	2	2	4	3	13	3	2	3	2	2	9	2	38	2																				
3	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	3	2	3	2	2	12	2	3	2	2	2	9	2	36	2																				
4	4	4	4	3	15	4	3	3	2	8	3	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	4	16	4	56	4																				
5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	4	4	4	16	3	2	2	2	2	8	2	38	2																				
6	1	3	3	3	10	3	3	3	4	10	4	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	14	4	51	3																				
7	3	2	3	4	12	3	3	2	2	7	2	2	4	2	2	4	14	3	2	3	3	3	11	3	44	3																				
8	3	4	4	3	14	4	3	3	2	8	3	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	16	4	57	4																				
9	1	2	2	3	8	2	3	3	2	8	3	3	3	4	4	3	17	4	4	2	2	2	10	3	43	3																				
10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	8	2	34	2																				
11	4	4	3	4	15	4	2	2	4	8	3	2	4	3	3	3	15	3	4	4	3	4	15	4	53	3																				
12	2	2	3	3	10	3	3	2	2	7	2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	9	2	38	2																				
13	1	3	3	3	10	3	3	2	3	8	3	3	3	4	2	2	16	3	3	3	3	3	12	3	46	3																				
14	4	2	2	3	11	3	3	3	2	8	3	3	3	4	4	4	18	4	3	2	2	2	9	2	46	3																				
15	4	4	4	4	16	4	4	4	2	10	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	15	4	61	4																				
16	4	2	2	2	10	3	2	2	2	6	2	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	8	2	38	2																				
17	2	4	3	4	13	3	3	2	4	9	3	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	4	13	3	54	4																				
18	1	2	2	3	8	2	3	2	2	7	2	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	8	2	37	2																				
19	3	2	3	3	11	3	3	3	2	8	3	2	3	4	2	3	14	3	2	3	3	3	11	3	44	3																				
20	3	4	3	4	14	4	4	2	2	8	3	2	3	4	4	4	17	4	4	3	3	4	14	4	53	3																				
21	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	32	2																				
22	1	4	4	4	13	3	2	4	4	10	4	4	2	2	4	4	16	3	4	4	4	4	16	4	55	4																				
23	4	4	4	2	14	4	2	2	4	8	3	4	3	3	2	4	16	3	3	4	3	3	13	3	51	3																				
24	4	3	2	3	12	3	3	3	3	9	3	2	3	2	4	2	13	3	3	4	2	4	13	3	47	3																				
25	3	4	4	4	15	4	3	2	4	9	3	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	13	3	56	4																				
26	2	3	3	4	12	3	4	2	3	9	3	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	3	13	3	52	3																				
27	1	3	3	4	11	3	4	4	2	10	4	2	3	2	4	4	15	3	4	3	3	3	13	3	49	3																				
28	3	4	4	4	15	4	3	2	4	9	3	4	2	4	4	2	16	3	4	4	4	4	16	4	56	4																				
29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	32	2																				
30	4	4	4	4	16	4	2	4	2	8	3	2	4	3	2	4	15	3	4	4	4	4	16	4	55	4																				
31	1	3	3	3	10	3	3	3	3	9	3	3	3	4	2	4	16	3	3	3	3	4	13	3	48	3																				
32	3	4	4	4	15	4	4	2	4	10	4	4	2	3	2	4	15	3	4	4	3	4	15	4	55	4																				
33	2	2	2	3	9	2	3	2	2	7	2	2	3	3	2	2	12	2	2	3	2	3	10	3	38	2																				
34	1	4	4	4	13	3	3	3	2	8	3	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	16	4	55	4																				
35	4	4	2	3	13	3	3	2	4	9	3	2	3	3	3	2	13	3	4	3	2	3	12	3	47	3																				
36	2	3	3	4	12	3	4	3	2	9	3	4	4	2	2	2	14	3	4	3	3	3	13	3	48	3																				
37	1	2	2	2	7	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	31	2																				
38	2	4	4	4	14	4	2	4	4	10	4	4	2	4	2	2	14	3	4	4	4	4	16	4	54	4																				
39	2	3	3	2	10	3	2	2	3	7	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	44	3																				
40	2	4	4	3	13	3	3	2	4	9	3	2	3	4	2	4	15	3	4	4	4	4	16	4	53	3																				
41	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2																				
42	3	2	2	3	10	3	3	2	2	7	2	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	10	3	38	2																				
43	2	4	4	4	14	4	3	3	2	8	3	4	4	2	2	2	14	3	4	4	4	4	16	4	52	3																				
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																			

Activar la barra de herramientas de configuración de la actividad

44	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	8	2	36	2
45	2	3	3	4	12	3	4	4	3	11	4	3	4	4	2	2	15	3	3	3	3	3	12	3	50	3
46	4	4	4	4	16	4	4	3	2	9	3	4	2	2	2	4	14	3	4	4	4	4	16	4	55	4
47	4	2	2	2	10	3	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	8	2	34	2
48	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	8	2	35	2
49	3	4	2	3	12	3	3	2	2	7	2	2	3	3	4	4	16	3	4	3	2	4	13	3	48	3
50	3	4	4	4	15	4	3	3	4	10	4	2	4	2	2	2	12	2	4	4	3	4	15	4	52	3
51	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	8	2	34	2
52	2	4	4	4	14	4	2	3	2	7	2	4	4	4	2	2	16	3	4	4	4	4	16	4	53	3
53	4	2	2	2	10	3	2	2	2	6	2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	8	2	36	2
54	3	3	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	48	3
55	2	4	4	4	14	4	4	4	2	10	4	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	4	16	4	57	4
56	4	3	3	4	14	4	3	3	3	9	3	3	4	2	2	3	14	3	3	3	3	3	12	3	49	3
57	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2
58	3	4	4	4	15	4	4	4	4	12	4	2	2	4	2	4	14	3	4	4	4	4	16	4	57	4
59	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2
60	2	3	3	3	11	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	47	3
61	4	3	2	4	13	3	3	3	3	9	3	3	4	4	4	2	17	4	3	3	2	3	11	3	50	3
62	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	2	12	2	2	2	2	2	8	2	35	2
63	3	4	4	4	15	4	2	3	2	7	2	4	4	2	2	3	15	3	4	4	3	4	15	4	52	3
64	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2
65	3	3	3	4	13	3	4	4	2	10	4	3	2	3	2	4	14	3	3	3	3	3	12	3	49	3
66	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	8	2	36	2
67	2	3	3	4	12	3	3	3	3	9	3	3	4	4	4	2	17	4	3	3	3	3	12	3	50	3
68	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2
69	2	3	3	4	12	3	2	4	2	8	3	2	2	2	2	4	12	2	4	3	3	3	13	3	45	3
70	3	3	2	4	12	3	4	3	2	9	3	3	4	4	2	4	17	4	3	3	2	3	11	3	49	3
71	4	3	3	4	14	4	4	4	3	11	4	4	2	4	2	2	14	3	4	3	3	3	13	3	52	3
72	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	32	2
73	3	4	4	4	15	4	4	3	2	9	3	2	4	2	2	2	12	2	4	4	4	4	16	4	52	3
74	3	3	2	4	12	3	2	3	2	7	2	3	2	3	4	4	16	3	3	3	2	3	11	3	46	3
75	2	3	3	3	11	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	47	3
76	2	2	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	8	2	35	2
77	3	4	4	4	15	4	4	4	4	2	10	4	2	4	2	4	14	3	4	4	4	4	16	4	55	4
78	2	3	3	4	12	3	2	4	3	9	3	3	2	4	2	2	13	3	3	3	3	3	12	3	46	3
79	4	3	3	2	12	3	2	2	3	7	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	46	3
80	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	33	2
81	2	4	4	4	14	4	4	4	2	10	4	2	4	2	2	2	12	2	4	4	4	4	16	4	52	3
82	2	3	3	4	12	3	4	3	2	9	3	3	2	4	4	2	15	3	3	3	3	3	12	3	48	3
83	4	3	3	3	13	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	49	3
84	3	3	3	4	13	3	2	4	2	8	3	3	4	2	4	3	16	3	3	3	3	3	12	3	49	3
85	3	4	4	4	15	4	4	3	2	9	3	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	4	58	4
86	2	3	3	4	12	3	4	4	2	10	4	3	2	2	2	4	13	3	3	3	3	3	12	3	47	3
87	3	4	4	4	15	4	4	4	2	10	4	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	16	4	59	4
88	4	3	3	4	14	4	4	4	2	10	4	3	2	2	4	4	15	3	3	3	3	3	12	3	51	3
89	2	3	3	4	12	3	4	4	3	11	4	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	3	12	3	46	3

Activar Windows

91	3	4	4	4	15	4	4	4	2	10	4	4	2	2	4	2	14	3	4	4	4	4	16	4	55	4	
92	3	3	3	4	13	3	4	4	2	10	4	3	4	3	2	4	16	3	3	3	3	3	12	3	51	3	
93	2	3	3	2	10	3	2	2	3	7	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	44	3	
94	3	4	4	4	15	4	4	4	4	12	4	2	4	2	4	2	14	3	4	4	4	4	16	4	57	4	
95	2	3	3	3	11	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	47	3	
96	2	3	3	3	11	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	47	3	
97	3	3	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	48	3	
98	4	3	3	3	13	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	12	3	49	3	
4 proquitar						3 proquitar						5 proquitar						4 proquitar						16 proquitar			
min	4	4	6	Muy mala	min	3	3	4	Muy mala	min	5	5	8	Muy mala	min	4	4	6	Muy mala	min	16	16	28	Muy mala			
max	20	7	9	Mala	max	15	5	7	Mala	max	25	9	12	Mala	max	20	7	9	Mala	max	80	29	41	Mala			
rango	16	10	13	Regular	rango	12	8	9	Regular	rango	20	13	16	Regular	rango	16	10	13	Regular	rango	64	42	53	Regular			
grupar	5	14	16	Buena	grupar	5	10	12	Buena	grupar	5	17	20	Buena	grupar	5	14	16	Buena	grupar	5	54	66	Buena			
amplitud	3,2	17	20	Muy buena	amplitud	2,4	13	15	Muy buena	amplitud	4,0	21	25	Muy buena	amplitud	3,2	17	20	Muy buena	amplitud	12,8	67	80	Muy buena			

ANEXO 4: Constancia Emitidas

EL JEFE DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA "TECNOLÓGICA DE ALIMENTOS S.A."
UBICADA EN EL DISTRITO DE SAMANCO QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, (CARRERA MONTERO MARITA SUSANA Y VARAS TELLO ALEGRIA), ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, APLICARÓN LOS INSTRUMENTOS: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO" Y "CLIMA LABORAL" DE SU TESIS TITULADA: "GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO" Y "RETENCION DE TALENTO" DE SU TESIS TITULADA: "GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y RETENCION DE TALENTO DE LOS COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE - 2018". LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 10 DEL MES DE ABRIL A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, QUIENES SON PARTE DE SU MUESTRA DE ESTUDIO. SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

19 DE JUNIO DEL 2019.



MARCO SALCEDO BOLAÑOS
Jefe de Gestión Humana

MARCO SALCEDO BOLAÑOS
JEFE DE GETION HUMANA





ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

MARITA SUSANA CARRERA MONTERO

Cuyo título es:

GESTION DE CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE TALENTO DE LOS COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE-2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número).....
..... *Diciseta* (Letras).

Chimbote 08 de julio del 2019

.....
DR. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA
PRESIDENTE

.....
DR. JOSE GERMAN LINARES CAZOLA
SECRETARIO

.....
DRA. JAELA PEÑA ROMERO
VOCAL

ANEXO 5. Reporte de Similitud

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, CRISTIAN RAYMOUND GUTIÉRREZ ULLOA Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo Sede Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"Gestión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote 2018", de las estudiantes : Carrera Montero Marita Susana y Varas Tello Maricarla Alegría , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: 26 de diciembre de 2019



Firma

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

DNI: 41056767

PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&s=3&u=1086034756&lang=es&o=1240792288

feedback studio | carrera-varas | /0 | 222 de 223



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

stión del capital humano y retención de talento de los colaboradores de Saga
Falabella, Chimbote-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:
CARRERA MONTERO, Marita Susana (ORCID: 0000-0002-8871-6008)
VARAS TELLO, Alegría Maricarla (ORCID: 0000-0003-0348-6256)

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	21 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	documento.site Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
6	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
7	Activar Windows ve a Configuración de Windows para activar Windows.	<1 %

Página: 1 de 51 | Número de palabras: 12055 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 7:46 a. m. | 14/01/2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
VARAS TELLO, MARICARLA ALEGRIA

INFORME TÍTULADO:

GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y RETENCION DEL TALENTO DE LOS
COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 08/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO

FIRMA ENCARGADO DE INVESTIGACION

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
CARRERA MONTERO, MARITA SUSANA

INFORME TÍTULADO:

GESTION DEL CAPITAL HUMANO Y RETENCION DEL TALENTO DE LOS
COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 08/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO

FIRMA ENCARGADO DE INVESTIGACION

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

VARAS TELLO MARICARLA ALEGRIA

D.N.I. : 45769750

Domicilio : URB SANTA CRISTINA MZ E4 LT 6- NUEVO CHIMBOTE

Teléfono : Fijo : ----- Móvil : 947221586

E-mail : maricarla3@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VARAS TELLO MARICARLA ALEGRIA

Título de la tesis:

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE TALENTO DE LOS
COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE-2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15/07/2019

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

CARRERA MONTERO MARITA SUSANA

D.N.I. : 32988266

Domicilio : URB JOSE CARLOS MARIATEGUI MZ. P3 LT. 8 NUEVO
CHIMBOTE

Teléfono : Fijo : ----- Móvil : 981004612

E-mail : maritacarrera@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARRERA MONTERO MARITA SUSANA

Título de la tesis:

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE TALENTO DE LOS
COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE-2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

15/07/2019