



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de retención y su relación con la rotación del talento humano en la empresa
Claro Negocios, Tarapoto – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Villena Torres Lizeth Tatiana (ORCID: 0000-0002-6833-5873)

Ramírez Fonseca Treicy Inés (ORCID: 0000-0003-3708-5856)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestros queridos padres y a mi querido hijo, por incentivarnos cada momento a seguir adelante en nuestros estudios del día a día, y sobre todo a DIOS por bendecirnos y brindarnos salud, bienestar, fortaleza para vencer las adversidades que durante este camino recorrido hemos tenido.

Lizeth Villena

A nuestros queridos padres, por motivarnos en todo momento a seguir creciendo profesionalmente día tras día, y sobre todo a DIOS por bendecirnos con salud, bienestar, fortaleza para vencer las adversidades que durante este camino recorrido hemos tenido.

Treicy Ramirez

Agradecimiento

Este proyecto de investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradecemos infinitamente a Dios y familiares, a nuestro querido asesor MBA. Jardiel Paredes Del Águila por el apoyo incondicional, todos los conocimientos brindados y su valioso tiempo compartido con nosotros, finalmente un entero agradecimiento a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas.

Lizeth Villena

Esta investigación es el fruto del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradecemos a Dios y familiares, a nuestro querido asesor MBA. Jardiel Paredes Del Águila por la ayuda incondicional, todos los conocimientos brindados y su valioso tiempo compartido con nosotros, finalmente un entero agradecimiento a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas.

Treicy Ramirez

Página del jurado

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Freicy Ines Ramirez Fonseca:
 "Estrategias de retención y su relación con la rotación del Talento Humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *M..... Correcto.*

Tarapoto, 20 de julio de 2019



 MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES
 PRESIDENTE



 MG. MAURO TRIGOZO PAREDES
 SECRETARIO



 MBA. JARMEC PAREDES DEL AGUILA
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rechazado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, **TREICY INES RAMIREZ FONSECA** identificado con DNI N° 73182900 y **LIZETH TATIANA VILLENA TORRES** identificado con DNI N° 45907680, estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada "Estrategias de Retención y su Relación con la Rotación del talento Humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto – 2018"

Declaro bajo juramento que:

La tesis de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, no duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicada), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 20 de Julio de 2019



Treicy Ines Ramirez Fonseca
DNI: 73182900



Lizeth Tatiana Villena Torres
DNI. 45907680

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaración de autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Operacionalización de variables.....	25
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Procedimiento.....	28
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS.....	37
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	41
Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos.....	43
Anexo 03: Incide de confiabilidad.....	51

Índice de figuras

Figura 1: calificación de las estrategias de retención	30
Figura 2: análisis de la rotación del talento humano	31
Figura 3: calificación de la dimensión interna	47
Figura 4: calificación de la dimensión externa.....	48
Figura 5: análisis de la rotación interna	49
Figura 6: análisis de la rotación externa.....	50

Resumen

El estudio tuvo como título fundamental “Estrategias de retención y su relación con la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios. Tarapoto, 2018”, investigación que se desarrolló teniendo como objetivo esencial identificar la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018. Además, fue descriptiva correlacional y de no experimental. Su muestra estuvo conformada de 22 vendedores con los que se trabajó. En cuanto a la recolección de la data se utilizó como técnicas e instrumentos (encuesta - cuestionario), instrumentos que le permitieron al investigador recabar la información de forma oportuna y sobre toda objetiva. Llegando a tener como existe evidencia empírica para demostrar que las estrategias de retención se relacionan significativamente con la gestión de rotación del talento humano, ello debido a que el valor “p” es decir la significancia asintótica bilateral es menor al 0.05. por lo tanto, se concluye que en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador: H_1 : La relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa.

Palabras claves: estrategias de retención, rotación del talento humano, empresa, gestión.

Abstract

The study had as its fundamental title "Retention strategies and their relationship with the rotation of human talent in the company Claro Negocios. Tarapoto, 2018 ", a research that was developed with the essential objective of identifying the relationship between retention strategies and the rotation of human talent in the company Claro Negocios, Tarapoto, 2018. In addition, it was descriptive correlational and non-experimental. Its population consisted of the following form: 1 managing director, 1 general manager, 1 administration manager, 1 business manager, 1 business supervisor, 1 control table, 1 post sale, 1 sales supervisor and 22 salesmen with the that was worked. Regarding the collection of the data, techniques and instruments (survey - questionnaire) were used, instruments that allowed the researcher to gather the information in a timely manner and on all objective information. Arriving to have as there is empirical evidence to demonstrate that retention strategies are significantly related to the management of rotation of human talent, this because the value "p" is bilateral asymptotic significance is less than 0.05. therefore, it is concluded that: the present research accepts the hypothesis of the researcher: H_1 : The relationship between retention strategies and the rotation of human talent in the company Claro Negocios, Tarapoto, 2018, is significant.

Keywords: retention strategies, rotation of human talent, company, management.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación inicia por la contextualización del problema a partir de la realidad problemática, misma que indica lo siguiente: Las organizaciones en un mundo globalizado y en constante cambio, demanda una reestructuración de las políticas de gestión de recursos humanos, mismas que se encuentran relacionadas con las exigencias para mantener al personal en alta competencia, siendo eficaces y eficientes en sus funciones, por tanto resulta importante reconocer que el recurso humano es sumamente esencial para el progreso de las empresas, siendo un instrumento de alto potencial, por lo que su adecuada administración es pertinente para que esto suceda.

Ahora bien, según un artículo de El Periodista (2016), las circunstancias y tendencias económicas actuales crean puntos críticos, en los cuales, es necesario tomar decisiones que permitan a las organizaciones realizar los cambios requeridos para poder mantenerse operando de manera satisfactoria; sin embargo, tales cambios pueden generar malestar a nivel de los trabajadores, pues modifican el clima organizacional y esto muchas veces produce resistencia en la masa trabajadora, quienes en el peor de los escenarios, terminan abandonando a la organización. Otra cuestión a preocupar, según el estudio de Valera (2017), en tiempos de crisis, las organizaciones están perdiendo talento humano, al no identificar y mantener a personas interesantes y capaces dentro del equipo, cabe señalar la importancia que tiene la empresa para el aguante de presión a los empleados de valor, por lo que difícilmente se recupera de la situación y se estabiliza en un mayor nivel de crecimiento y competitividad, esto se lograría en conjunto con las personas de la empresa, cada uno con sus distintas funciones y responsabilidades, por tanto, se vuelve un recurso valioso y relevante para el desarrollo de la empresa, el talento humano que presenta la organización debe ser retenido y desarrollado de tal forma, que se logre cumplir con la visión, objetivos y metas institucionales, siendo beneficioso para la empresa y los mismos colaboradores.

En nuestro país, según el diario Gestión (2018) el problema del talento humano radica mayormente en las compensaciones y en las deficiencias del ambiente de trabajo, es decir, los colaboradores no logran sentirse a gusto en su centro de trabajo, incluso en sus funciones, debido a la baja inversión que realiza la organización en este aspecto, puesto que ahora los costos en materia de adiestramiento son elevados y algunas organizaciones para poder mantenerse dentro del mercado y por reducir costos han dejado de invertir en su capital humano, de acuerdo a la perspectiva del trabajador, el considera necesaria su salida de la empresa debido a que no considera adecuado el ambiente de trabajo, ya sea, por las relaciones interpersonales, el diseño del puesto de trabajo y su inconformidad con la autoridad de la organización, cabe destacar, que cuando se habla del ambiente de trabajo, se incluye desde la infraestructura hasta el liderazgo dentro de la empresa y por ende, la cultura organizacional, es decir, los valores, las normas, las políticas, entre otros elementos que también influyen en el fenómeno denominado fuga del talento humano.

En un contexto local, específicamente en la ciudad de Tarapoto, en este entorno laboral, el nivel de competitividad que existe entre las empresas, en particular de las empresas de telecomunicaciones es alta, existen organizaciones que han hecho del intercambio de recursos humanos algo normal, situación por la que está atravesando el área de ventas de la empresa Claro Negocios y que está generando complicaciones importantes ya que las empresas de la competencia esperan que esta, contrate su personal, lo capacite, lo haga conocer sobre la empresa, lo instruya en estrategias de captación de clientes y después, aprovechando la falta de una estrategia de retención de talentos, le ofrezca mejores condiciones laborales, un mejor ambiente de trabajo, mayores incentivos y se lo lleve, ahorrándose así, un gran presupuesto en desarrollo de habilidades y capacidades del personal; generando de esta manera una competencia desleal que hace que el personal se lleve la cartera de clientes y parte de lo aprendido en una empresa, para desarrollarla en otra. Hay que recalcar que, las únicas estrategias de retención que desarrolla la empresa Claro Negocios desde hace 2 años atrás, es que hay incentivos y bonos económicos por ventas mensuales, además todos los vendedores compiten por un premio al año que es un viaje para 2 personas con todo pagado, este año el premio es para el hotel Pumarinri y el año

pasado fue Punta Sal, pero esto, al parecer no es muy significativo para el personal, ya que consideran que un viaje familiar es más de 2 personas y para eso se necesita un presupuesto adicional, finalmente y después de realizar un diagnóstico selectivo se puede determinar que la gestión de rotación de personal no necesariamente se está dando de manera adecuada ya que al parecer es un acto normal para la gerencia despedir y contratar nuevo personal, sin tomar en cuenta el enorme esfuerzo que involucra llevarlos a un estándar adecuadamente productivo, y todo esto podría estar desencadenado por una inadecuada estrategia de retención del talento, propósito que es naturaleza del presente estudio.

Asimismo, se consideró como origen de información, los estudios previos, con la finalidad de conocer el fenómeno de la problemática en distintos contextos, analizando como respondieron al problema planteado. Por ello, se presentó dichos estudios:

A nivel internacional se encontraron autores como:

Lozano, J. (2014) en su trabajo de investigación titulado *“La retención del talento humano, una estrategia en la economía del conocimiento”*. (Ensayo de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia. Se concluyó que, el recurso más valorado fue y será el conocimiento, indispensable para obtener resultados estratégicos, además es necesario que la empresa sepa enfocar sus esfuerzos para aplicar prácticas en los ensayos, de modo que se pueda desarrollar competencias reforzadas en el tiempo dentro del contexto organizativo exigente, dichas prácticas incentivan a los trabajadores que a su vez se sienten motivados, disminuyendo la rotación y mejorando los niveles de retención al talento humano, obteniendo mejor inversión en contratación e inducciones, para posteriormente dar capacitaciones y potenciar al personal nuevo. Por lo tanto, dentro de una organización es indispensable contar con personal capaz de realizar su trabajo de la mejor manera posible, en el que se debe de identificar cuáles son y buscar su permanencia estable bajo parámetros motivacionales que atraiga a la fuerza aboral con arduo talento por desempeñar.

Vallejo, V., & Portalanza, A. (2017). En su trabajo de investigación: *Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador*. (Artículo científico). Universidad Espíritu Santo, Ecuador. Se concluyó que: la gestión de talento humano presenta mayor realce en el contexto educativo mediante el empleo de estrategias orientadas para atraer y mantener a los docentes. Asimismo, se señala que los cambios y las medidas estratégicas planteadas en cada gestión, tienen relevancia en el establecimiento de políticas adecuadas que favorezcan la gestión de talento humano, en tanto a su desarrollo profesional docente, reconociendo los progresos y esfuerzos por cumplir con las metas, dichos elementos mejoran el sistema educativo del país Ecuador.

León, A. (2013) en su proyecto de investigación denominado “*Estrategias de RR.HH para obtener el talento humano en empresa de consumo masivo del sector de bebidas del área Metropolitana*”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, Se concluyó que las políticas de retención al talento humano no son constantes, siendo basadas en las necesidades de cada trabajador, por tanto, son fluctuantes ante el esfuerzo que el colaborador muestre para cumplir las metas, además se muestra los factores imprescindibles para retención del capital humano, para desarrollar funciones con mayor eficiencia en la empresa, por lo que se presenta mecanismos de remuneraciones que permiten mantener satisfecho a los colaboradores, pudiendo cubrir sus necesidades, por tanto, es relevante que la empresa realice ajustes para beneficiar el colaborador en base al reconocimiento de su desempeño mostrado y al contexto presente.

Héctor, F. (2014). En su trabajo de investigación: *Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Se concluye que: las estrategias de retención de las organizaciones del sector minero, están basadas en las compensaciones sobretodo monetarias, reconocimientos por méritos, y propuesta de condiciones de bienestar integral o planes que estén orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Asimismo, presentan como factor principal motivación y medidas de retención al personal clave para la organización, manteniendo el

reconocimiento del potencial plan de carrera, basados en las expectativas y necesidades. Además de reconocer los objetivos empresariales, formación y desarrollo profesional.

En un contexto nacional, se tomó en consideración a autores como:

Mita, D y Dávila, C. (2015) en su investigación titulada “*Retención del talento humano: políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones*” (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Concluyendo que, las identidades de los jóvenes están predispuestas por los rangos generacionales que son forjados por las experiencias históricas que van afrontando, por lo que de esta forma se va construyendo las expectativas, deseos y requerimientos que son afectados. Cabe señalar que un joven experimenta situaciones difíciles en cuanto a la estabilidad económica, por lo que puede que valore más un salario grande, y mantenerse seguro en un puesto laboral, por ello el tema económico es importante y delicado, surgiendo como uno de los factores que mayor empuje tiene, por lo que brinda las posibilidades de para mantener una situación estable; por tanto, es fundamental para las organizaciones reconocer las características de cada generación para poder tener mejor gestión del talento humano.

Minchán, O. (2017) en su investigación titulada “*Salario emocional y retención del talento humano en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*” (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Concluyendo que, la gestión del talento muestra una relación directa y significativa con el salario emocional, (Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$), por lo que se puede señalar que el salario emocional es conveniente para el colaborador, de modo que la retención del talento humano es efectiva, determinándose una relación existente entre ambas variables, afirmando que el talento humano es eficiente si el nivel del salarial es adecuado, motivando al personal a potenciar sus habilidades para mostrar mejor desempeño.

Bergerman, E. y Tantaleán S. (2016) en su investigación titulada “*Propuesta de retención del talento Millennials en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque*” (tesis posgrado). Universidad Católica

Santo.Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Se concluyó que, la generación Millennials, está mostrando mayor fuerza en la realización de funciones en las empresas, por ello se vuelve importante su retención, sin embargo, esto resulta difícil para los gestores, por lo que los jóvenes están en la búsqueda de experiencias intensas y a corto plazo. No obstante, en el estudio se determina que el Banco de Crédito del Perú presenta una propuesta a futuro, donde desarrolla planes para obtener mayor crecimiento y enriquecedoras experiencias, que favorecerá a ambas partes. Por último, se señala que el trabajo realizado por los agentes del banco, se fue adaptando a las necesidades de la nueva generación, obteniendo mayor respuesta.

Ames, R. (2017) en su investigación titulada “*Factores de atracción y retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional, en una empresa del sector minero, Arequipa 2015.*” (Tesis posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Concluyo que, sobre el análisis de factores que ayudan a retener el capital humano y ayudan a la salida de la inteligencia estratégica en la compañía. se determinaron 4 elementos que retienen el ingenio: capacitación, remuneración, actividades de desarrollo y oportunidades de crecimiento, reputación de la organización; de medio de todos estos factores referido, el elemento capacitación 40%, es el que mejor refleja la detención del ingenio o talento; después se encuentra de elemento sobre prestigio institucional, que nos explica que es ser reconocido como “un buen trabajador” y remuneración competitivo, quienes pronostican la detención de las habilidades; el factor que menos estimación alcanzo, es la seguridad del trabajo, nos indica que, un trabajo constante no indica que el colaborador siga laborando dentro de la misma empresa, así mismo, la edad, persuade en la detención del talento, se mostró que, mientras menos edad del colaborador (20 a 29 y 30 a 39 años), más probabilidades de detención del recurso humano se producirá; en comparación con colaboradores entre 40 a 49 años, finalmente, en relación al estado civil, mostró que no hay variante significativa, lo que se concluye que el indicador estado civil no precede la retención.

En un contexto local, se tomó en consideración a autores como:

Gonzales, J. (2015) en su investigación titulada “*Rotación de personal y flujo de ventas de la empresa La Industria Arrocería de América S.A, San Hilarión 2015*”.

(Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Se concluyó que, con relación al ambiente de trabajo de la empresa se ha identificado que aporta un alto nivel en la rotación del personal, puesto que los colaboradores perciben algunos obstáculos que les impide cumplir con sus objetivos y metas trazadas, al igual que interfiere en su accionar diario, por lo que su rendimiento laboral se ve afectado considerablemente, y que además existe un cierto grado de apoyo por parte de la empresa y entre compañeros para realizar conjuntamente las labores de la misma, finalmente se ha logrado concluir la influencia de la alta rotación de los colaboradores, sobre la baja en el área de ventas de Industria América S.A. pudiéndose aceptar la hipótesis planteada en la investigación.

Por consiguiente, con el propósito de reconocer el comportamiento de las variables propuestas en la investigación, se tomó en cuenta las teorías relacionadas al tema, a fin de recopilar información acerca de los fenómenos señalados:

Terminado la presentación de los trabajos previos, se continúa con las bases teóricas o sustentos teóricos de cada una de las variables objeto en estudio. De esta manera, para la variable Estrategias de retención, Rodríguez (2009), señala que la gestión de la capacidad humano desde una perspectiva táctica de camino cuya finalidad es valer con los mejores profesionales para la organización, por medio de un grupo de acciones con el objetivo de potencializar competencias, destrezas o habilidades para el alcance de metas institucionales, para ello resulta necesario que estos sean competitivos. (p. 155)

Chiavenato (2009), menciona que el cumulo de conocimientos, y habilidades que son robustecidos, renovados y compensados de forma continua. En tal sentido, no se puede enfocar el talento de forma separada. El talento como tal no puede llegar a gran distancia, pues debe encontrarse en un contexto que permita libertad, cobertura e independencia para explayarse (pp. 52-53).

El conjunto de capacidades de un trabajador: conocimientos, habilidades, destrezas intrínsecas, experiencias, reflexión, actitud, carácter, y su impulso. También incluye su capacidad de aprender y de crecer. Se desprende de dicha definición, que se trata de una individualidad o singularidad que la persona posee (pp. 52-53).

Importancia de retener el talento

Bargsted (2011), concluye que la razón principal para conservar el capital humano es formar una empresa que sea innovadora y progresista en el ámbito actual; desde otro punto de vista, es una realidad que al detener el potencial humano y disponer con trabajadores involucrados con la organización, se minimizan los costos vinculados al procedimiento de reclutamiento, así mismo, aquellos que generen gasto del entendimiento del negocio, lo cual en algún momento puede que el trabajador elige quebrar la relación contractual con la organización. (p.9)

Convivimos en épocas donde existe una mayor rivalidad cognitiva, y es de total significancia que las compañías brinden ventajas competentes, ya que este escenario se encuentra presente en cada organización a nivel global, por tal motivo el apostar en el recurso humano es una de los pilares fundamentales de estos tiempos. (p. 26).

El proceso de retención del talento

En tanto a la situación grave que deduce la disconformidad en los trabajadores jóvenes, ¿qué medidas puede tomar las organizaciones para incrementar la eficiencia y extender la duración de los trabajadores?

Figuroa (2014), menciona al emplear las estrategias para impedir la salida de los trabajadores competentes, en primera instancia, las organizaciones deben adecuar sus estrategias, para minimizar la incertidumbre que pueda existir en la pérdida del personal; en segundo lugar, deben acortar sus relaciones con los trabajadores jóvenes. (p. 26).

Posteriormente, se llevará da a conocer de las estrategias para ampliar la eficiencia y detener a colaboradores jóvenes:

- a. Integración rápida.** Se debe implantar los escenarios para tener éxito desde el primer día de trabajo, brindando ascensos a los colaboradores. Las maneras de usar la estrategia integración rápida cambian según la razón de la empresa, el entorno del negocio, sus habilidades personales y el lugar realizarán sus labores en el negocio, de acuerdo a Figuroa (2014), la combinación varia, sin embargo, los sistemas se han acrecentado satisfactoriamente exploran y adquieren de manera clara los objetivos: (p. 26).

- Enseñanza acelerada a través de un intenso aprendizaje en diversos procedimientos comerciales.
- Contribución rápida, mediante la disposición temprana de inconvenientes comerciales.
- Incorporación rápida mediante la cooperación con los colegas y coach con experiencias.

b. Retención continúa. Las organizaciones deberán hacer de la detención de trabajadores un procedimiento mercantil claro y constante, cuya realización y crecimiento será obligación personal de los gerentes. Este procedimiento depende en monitorear la responsabilidad personal del colaborador y dar un paso adelante a la probable renuncia del puesto por parte del empleado. (p. 26). Para mantener a los colaboradores jóvenes, una organización debe brindar:

- Un ambiente de trabajo acogedor donde el compañerismo, la labor entre colegas se haga notar dentro de la organización.
- Brindar mayores ocasiones de aprender, practicar y crecer, introduciendo la atribución de roles que acrecienten sus conocimientos y capacidades, actitudes y con la libertad de experimentar en las diversas actividades de la compañía.
- Una gerencia amable, en la cual el jefe inmediato sepa estimar las habilidades y situaciones que presenta cada trabajador, así mismo que tenga la capacidad de satisfacer las inquietudes y necesidades de los colaboradores y motivarlos a permanecer dentro de la organización (Figueroa, 2014). (p. 26).

c. Facilitar el regreso a la empresa. La salida del colaborador joven, debe ser de la forma más agradable posible, manteniendo el contacto con colegas, recordando la importancia y aporte de sus funciones para el regreso de la organización, además de brindar facilidades en el reingreso y elogiar su vuelta a la empresa (Figueroa, 2014). (p. 26).

Indicadores de atracción y retención del talento

Alva (2011) empezando de la acción de precisar los perfiles que se entrelazan a la organización, es lo que llamamos dentro del estudio como la adecuación del colaborador con el puesto de trabajo, y la cultura organizacional. Muchas veces elegimos al “mejor” candidato, sin embargo,

estos candidatos excelentes no suelen funcionar de similar manera en otras empresas. (p. 39).

- a. Un factor a considerar es cuan atractivo es la empresa referente al entorno para las habilidades humanas, reuniendo indicadores observables e intangibles, de tal manera resultar balanceados y cubrir las expectativas y aspiración del colaborador. Cuando nos referimos a factores medibles, hablamos de los salarios, gratificaciones, bonificaciones y utilidades que puede percibir un trabajador dentro de la organización, así también que cubran obligaciones fundamentales como, de seguridad, educación, alimentación y protección en base a la teoría de Maslow. (p. 39).

Los indicadores imperceptibles implican en las empresas con un ambiente de trabajo sano, que han podido desarrollar fidelidad, responsabilidad e identificación de sus trabajadores, esta perspectiva es una de las virtudes fundamentales en las empresas para ser atractivas y detener la salida del talento. (p. 39).

- b. El secreto para percibir y conservar talento depende en fabricar una "marca" para la organización como una excelente opción de trabajo. La empresa debe crear un ambiente institucional que se diferencie del resto de empresas. Los procesos de premiación deberán estar personalizados con consonancia de las prioridades de cada colaborador. No todos los colaboradores tienen las mismas necesidades y motivaciones. Algunos trabajadores lo hacen solo por la remuneración, otros lo realizan porque se encuentran identificados con las metas organizacionales de la compañía, otros valoran la flexibilidad que existe en el horario. (p. 39).
- c. La compañía debe adecuar las ganancias a las necesidades de todo el personal que se encuentra dentro de la compañía. Las tácticas que la compañía utilice

para mantener el capital humano, se encontrarán relacionadas principalmente con establecer un apropiado procedimiento de elección, un liderazgo eficiente direccionado al dialogo y desarrollo del colaborador, contando con procesos personalizados en considerando las prioridades y necesidades de cada integrante, dichos sistemas lograrían innovar en imagen de la marca, alcanzando beneficios para la organización y garantizando la permanencia en el trabajo de los colaboradores. (p. 39).

Referente a los elementos de atracción, Madero (2009), especifica que en situaciones de desarrollo y de talento de aptitudes, siendo los elementos principales de los que buscan empleo, en segunda instancia se encuentran las remuneraciones y sueldos, afirmando que las elecciones de los individuos al tiempo de buscar alguna oportunidad laboral, se apoyan más en características del desarrollo de recursos humanos, que en retribuciones de dinero. (p. 18).

De acuerdo con Alva (2011) señala la importancia de innovar las capacidades para atraer talento a las organizaciones mediante numerosas situaciones y actividades, se considera la ampliación de la indagación en factores de atracción, descritos a continuación: (p. 42).

1. La tolerancia de los horarios de trabajo
2. La independencia y libertad en sus labores
3. La libertad que tienen los colaboradores para aportar decisiones
4. La alternativa de laborar desde su hogar
5. Usar atuendos casuales
6. Presentar recompensas centrado en el desempeño y en las participaciones
7. Eliminar los niveles y el poder en la estructura organizacional
8. Llevar a cabo acciones recreativas en recesos, como medidas para fraternizar entre compañeros.

En síntesis, las empresas autoevaluar, para analizar cuáles son las aportaciones que se hicieron, y no engañar para poderse definir adecuadamente la propuesta de valor en el profesional. Para así identificar la competencia de manera profundidad y con mayor amplitud, para poder diferenciarse adecuadamente. (p. 42).

Conforme a Peiró y Prieto (1996), se contará que la labor no se debe dar en vano, habiéndose un marco que haga alusión a actividades, contextos, objetos, meta, sujetos, normas y políticas que influyen en las actitudes de los individuos en un ámbito laboral, por ello, es preciso determinar las características del trabajo motivadores de la actividad laboral. (p. 99).

En tanto, Peiró y Prieto (1996), plantea factores para ser expuestos dentro de la empresa.

- a. **Dinero.** Los individuos contemplan el efectivo como el principal motivador de la labor. El efectivo es aquello que se aspira y desea, ya que, brinda otros bienes materiales, ya que proporciona calidad y prestigio social dentro de una comunidad. (p. 99).
- b. **Seguridad en el empleo.** La seguridad en el empleo resulta muy valorada por los individuos, ya que al contar con ingresos para toda la vida resulta muy motivadora para el individuo; así también genera seguridad con la impresión de ser capaz, ya que sus logros en la empresa contribuyen de alguna manera a la comunidad en general, y mediante esto puede proyectar su vida fuera de las labores. (p. 99).
- c. **Oportunidades de ascenso y promoción.** El objetivo de los ascensos brinda la oportunidad de tener mayor estatus social, la conformidad de las actitudes, mejora el desarrollo de la habilidades y genera responsabilidad en la organización; incremento de ingresos económicos, avance y desarrollo psicológico ante la posibilidad de hacer trabajos más interesantes y significativas dentro de la empresa; sin embargo en este punto algunos colaboradores no quieren ser ascendidos ya que implica mayor compromiso y eso hace que estén más tiempo dentro de la empresa. (p. 99).
- d. **Situaciones laborales.** Las situaciones del trabajo manifiestan un gran rango de ocasiones importantes para el ejercicio de la labor, cabe señalar la capacidad de recursos, resguardando condiciones adecuadas físicas en el trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y el horario de trabajo del empleado. (p. 102).
- e. **Posibilidades de participación en el trabajo.** Pretende que sus colaboradores tengan posibilidades de participar en las decisiones importantes con respecto

al trabajo. Aquello permitirá que los empleados se sientan satisfechos por la oportunidad de autorealizarse, teniendo capacidad de competencias, identificando objetivos y metas organizacionales (p.102)

f. Entorno social de trabajo. El contexto social es un factor motivador que lleva a las personas cumplir sus metas en equipo, logrando un ambiente de compañerismo. Cuando el personal trabaja en conjunto se va creando alianzas para el cumplimiento de objetivos comunes, manteniendo al personal motivado (p.102)

g. Características de la tarea. Para puntualizar estos componentes se considera elementos: Interés, variedad, relevancia, determinación y autonomía de la tarea. (p.102)

- Interés. La labor atractiva es comúnmente estimada. Un trabajo notable es aquel trabajo que le apasiona realizar al colaborador.
- Variedad. La jornada de trabajo, si es variada, resulta motivadora y estimulante, por el contrario, las actividades que se repiten suélnense ser cansadas y aburridas.
- Relevancia. Este indicador resalta en que la medida de una labor genera un impacto dentro de la vida de otros individuos, bien sea en el interior del trabajo o al exterior de él. Las labores que desempeñan los empleados pueden ser de vital importancia por diferentes motivos (porque generan ingresos, así como también brindar servicios a la comunidad, entre otras).
- Determinación. Implica que se debe tener constancia asía el trabajo que se está desempeñando con un resultado veraz.
- Autonomía de la tarea. Se da al momento en que el colaborador se siente libre en su centro de labores para tomar decisiones relacionadas con sus actividades.

h. Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas. Es el balance entre destrezas, aptitudes y actitudes de la persona y las que requiere el perfil; en otras palabras, un trabajo muy complicado que el empleado no pueda realizar, así como también un trabajo demasiado fácil que pueda ser aburrida y tediosa. (p.102)

Para finalizar, Zepeda (1999), deduce que los colaboradores que laboran en un entorno de miedo, a menudo son eficientes en un lapso de tiempo pequeño y probablemente a un lapso mayor de trabajo se vea afectado en una manera negativa y vaya en decrecimiento, con frecuencia, los colaboradores que laboran bajo el mandato de un jefe negativo designa mayor tiempo a cuidarse del empleador, realizando actividades inútiles, para así poder defenderse al existir algún error del jefe; los que padecen de las consecuencias de la motivación negativa pueden aparentar ser amables y confiables, pero generalmente, se busca ganarle a los empleadores. (p.110)

Evaluación de la retención del talento humano

Para evaluar la variable se tendrá en cuenta la teoría de Rodríguez (2009), quien en su libro señala que para evaluar la retención del talento humano se realizara en base a dos dimensiones: dimensión interna y dimensión externa. (p.105)

1. Dimensión interna. De acuerdo con Rodríguez (2009), la dimensión interna del recurso humano se refiere a lo relacionado lo que se denomina parte interna de la persona, esto es: inteligencia, aptitud, acciones y actitudes; indicadores que señala la forma de direccionar el capital humano en una institución (p. 105).

- **Conocimientos**

Para Quintana (2006), el conocimiento se define como el cumulo de información, percepciones, ideas, experiencias, y valores que generan un determinado armazón mental en la persona para evaluar e incorporar nuevas experiencias (p. 135).

Michán (2017) En este sentido, las instituciones dentro de la gestión del capital humano, deben analizar la magnitud de diligenciar en una forma adecuada los conocimientos de los colaboradores, lo cual implica proporcionar la información procesada a las generaciones que en un futuro posesionaran su lugar; asimismo se trata del traslado de conocimientos a los nuevos trabajadores (pp. 23-24).

- **Habilidades**

Para Robbins & Coulter (2005) define que la habilidad es la destreza que un colaborador posee para efectuar las diversas funciones en sus labores, en tal sentido, es una estimación actualizada de lo que un trabajador puede realizar; esencialmente parte de las habilidades son: la parte intelectual y la parte física (p. 40).

- **Motivaciones**

Según Galicia (2010), refiere que la motivación personal “se define como el impulso iniciando en la forma de actuar, el comportamiento de la persona y la consumación de los objetivos estratégicos de las organizaciones” (p. 31).

- **Actitudes**

Para Robbins y Coulter (2005), las actitudes “son causas que se van evaluando de una forma favorable o desfavorable sobre objetos, personas o hechos”. En tal sentido, la idea de quien confiesa armonizar de algo en particular, no conllevan a la definición de valores, pero interactúan. (p. 71).

2 Dimensión Externa. Para Rodríguez (2009), referente a la dimensión externa de la administración del capital humano se enfoca en relación a las piezas o componentes que apuntan a la selección, desarrollo y temporalidad del trabajador en las instituciones, por tal 26 motivo el analizar el clima laboral, oportunidades de carrera, calidad de trabajo, y el agradecimiento, son piezas medibles que se describen. (p. 105).

- **Condiciones de trabajo**

Al respecto, Robbins y Coulter (2005), señala los empleados se preocupan en su ambiente laboral tanto por el bienestar propio además del/ desarrollo de sus labores. Vale decir, el trabajador elige ambientes no dificultosos o embarazosos, en momentos no contaminadas, tecnificadas, con útiles y/o instrumentos convenientes, todo lo relacionado a las condiciones de trabajo. (p. 85).

- **Reconocimiento**

Según Chiavenato (2009), los colaboradores siempre están a la espera de que se les distinga y se le premie por sus labores realizadas. Para ellos es un mérito positivo que conlleva a perfeccionarse en sus labores, así como se encuentren satisfechos con lo que realizan, por tal motivo la gestión del capital humano se interesa en dar remuneraciones y salarios que muestren el reconocimiento por las labores que realizan en el ámbito de sus. (p. 30).

Gestión de Rotación del talento humano

Chiavenato (2011), menciona que la fluctuación o rotación del talento humano entre una organización y su entorno; en otras palabras, el cambio del personal de las compañías y el entorno determinado por grupos de personas que integran y salen de la empresa (p. 116).

Según Paredes (2011), citado por Pérez (2013), depende de la renovación de personas por bajas en la empresa, referido a los retiros y salidas, además de las altas que exista durante un tiempo determinado. El indicador de rotación es bajo comparado a la trayectoria del personal, en cambio el índice de rotación es alto, identifica que las personas se retiran sorpresivamente, perjudicando a la empresa (p.106)

Aponte (2006) Nos menciona que es la cantidad de personal que ingresa y sale de la organización, está determinada por niveles calculados de manera mensual y/o anual. Esta información es empleada para proyectar la demanda de la fuerza laboral requerida por la organización, también constituye uno de los índices de gestión de personal, incluso cuando las empresas mantengan políticas de alta rotación que actúa como mecanismo para reducir los costos laborales (p. 68).

Chiavenato (2007) señala que la rotación es la oscilación que se da en entre los trabajadores y el empleador, así como en el entorno donde las actividades se desarrollan, en tal sentido se puede entender como la cantidad de personal que ingresa y egresa de la institución. La forma de expresar la rotación puede ser de manera

porcentual, determinándose por la fluctuación del personal en un tiempo dado ya sea de forma mensual o anual, sirviendo esta información para comparar, elaborar diagnósticos, y como predicción de eventos similares. De esta manera, si la rotación de trabajadores muestra índices vegetativos, supone que la organización está efectuando sustituciones con el fin de corregir el factor humano; si por alguna razón, existiese la pérdida de recursos inducidas en su mayoría por la empresa, podrá ser fácil de identificar debido al egreso de capital humano (p. 55).

Flores (2006) Señala como aquella expresión que se utiliza para explicar la involuntaria pérdida de personal que al dueño de la empresa le habría encantado tener trabajando para su empresa. Además, puede interpretarse como la multitud de individuos que entran y también las que se separan de la institución. (p. 4).

Diagnóstico de las causas de rotación del talento humano

Chiavenato (2011) Se puede hacer una semejanza entre la organización y un sistema, dado que ambas tienen uno o más propósitos en conjunto. De esta afirmación se procede que la organización o el sistema es eficaz basado en el nivel que logra para cumplir sus objetivos, utilizando recursos mínimos, tiempo y esfuerzo. Administrar un sistema suele ser complicado, pues presenta problemas, y uno de esos principales inconvenientes radica en la medición y evaluación de puesta en marcha a través de sus resultados, y del uso adecuado de los recursos. Si se detectan que los resultados no son satisfactorios, o bien sus recursos no estén siendo aprovechados adecuadamente, se necesita intervenir en la medida de corregir las desviaciones que se presentan y hacer un ajuste en el funcionamiento. Lo mejor que se podría realizar es la creación de un subsistema de control que funcione automáticamente (feedback), para que almacene, procese y recupere a su vez la información acerca del uso del sistema, así permitiría diagnosticar, aplicar correcciones y ajustes necesarios, además de evaluar esas modificaciones y ajustes con el fin de mejorar su desempeño (p. 119).

Índice de rotación

Flores (2006) se refiere al dato porcentual que se obtiene entre las salidas y entradas de colaboradores en la organización, en correlación a la media de los miembros en

un cierto tiempo. Cuando se obtenga un índice bajo, se puede entender como estancamiento del personal en la organización, en tanto un índice alto se entiende como inestabilidad laboral y puede ser perjudicial para la organización. En algunos casos como lo indica el modelo financiero de algunas organizaciones, necesitan un índice considerablemente encima del cero para que le permita lograr sus objetivos financieros. (p. 5)

Chávez (2010) menciona la relación proporcional entre las recepciones y las separaciones de los colaboradores, en concordancia a los integrantes o miembros de una organización. Si el índice se encuentra estancado y la antigüedad de los colaboradores de la organización. Si se encuentra alto se presenta fluidez, perjudicando a la organización (falta de estabilidad). (p.102)

Tipos de rotación del talento humano

Según Herrera (2008), citado por Pérez (2013) señala las diversas tipologías de rotación del talento humano: (p.12)

- Despido inevitable. - Se da a entender al despido por jubilación.
- Despido necesario. – Se realiza cuando se debe despedir a un colaborador por motivos de un acto ilícito, puede ser fraude, robo, etc.
- Despido por cuestiones personales - Se da cuando el colaborador decide ya no laborar, ya sea por embarazo, cambio de vivienda, remuneración o por algún motivo personal.
- Despido por cuestiones laborales. - Cuando el empleado no se adecua con el perfil y habilidades que se requieren en el puesto requerido.

También se encuentran las siguientes causas las cuales son: por muerte, por incapacidades, por enfermedad, por inestabilidad (empleados que no estabilidad en una empresa, sino que se necesita el cambio de una empresa a otra). (p.12)

Se distingue también la rotación potencial, se da realiza, el colaborador quiere salir de la organización, pero muchas veces no ocurre la rotación por encontrar algo mejor. La rotación potencial se presenta por distintas circunstancias, debe medirse con encuestas, haciendo un análisis de los casos a fin de observar que se pueda arreglarse (p.12).

Efectos de la rotación en la empresa

El giro de los colaboradores tiene consecuencias positivas y negativas:

- Consecuencias positivas: por ello se da la sustitución de un colaborador que presenta un rendimiento bajo, agregando a los trabajadores que presenten a la organización ideas.
- Consecuencias negativas: implica que la compañía cambia un empleado por otro por bajo rendimiento, cuando se pierde un colaborador de habilidades eficaces u ocupan cargos importantes. Herrera (2008),

Para remediar estos bajos, la organización comienza en el proceso de adaptación en un ámbito laboral hacia el nuevo colaborador y su preparación. Se tiene en cuenta, que los integrantes de una empresa que están egresando, sino cuales son las habilidades que permanecen. En tanto, al proceso de selección y reclutamiento, también en la disminución de la rotación de personal, estos procesos son ejecutados con asertividad. Herrera (2008) (p.36).

Disposición de las causas de rotación del talento humano

Millán (2006) menciona que la rotación de los colaboradores no es una causa, sino representa el efecto, la secuela que causa ciertas anomalías localizadas afuera o a dentro de la empresa sobre la postura y el talento del individuo. (p.87)

Por tanto, la variable independiente de aquellas anomalías internos y externos de la empresa; dentro de las anomalías externas se puede mencionar la circunstancia de oferta y demanda del talento humano en el entorno económico, las ocasiones de trabajo en el mercado de laboral, etc. y en cuanto a los factores internos que suceden en la empresa podemos mencionar: (p.87)

- La política remuneratoria de la empresa.
- La política de rentabilidad de la compañía.
- Las coyunturas de crecimiento profesional localizadas.
- El tipo de relación que se desarrolla en el interior de la empresa.
- La formación organizacional que se desarrolla dentro de la empresa.
- La política de incorporar y selección del capital humano.
- Los puntos y programas de entrenamiento al capital humanos.

Evaluación de la variable gestión de rotación del talento humano

Sin embargo, para Espinoza (2013), citado por Pérez (2013) menciona dos tipos de rotación del talento humano: (p.27), la interna y externa, la primera orienta a ciertas causas de la misma empresa que muchas veces son apreciadas como tal al momento que un trabajador es transferido, ascendido o promocionado, sin embargo la rotación externa, evidencia una causa más e suposición o de percepción del colaborador al estado de cómo es que se maneja todo este proceso al referirnos de este proceso se converge en la decisión de un trabajador a renunciar, la forma del despido que se puede ocasionar y por supuesto un deficiente inicio de selección de personal, dentro de otras causas en esta dimensión se mencionan factores familiares, todos estos indicadores mencionados no son ajenos al control de la gestión, por ende es necesario llevar un efectivo manejo de los mismos.

1. Rotación interna. se refiere al número de trabajadores que mudan de puesto sin salir de la empresa, por lo que la rotación interna es una herramienta que aporta al desarrollo del personal, sino que representa un factor motivador eficaz que permite la rotación interna, logrando que se dé la rotación interna a situaciones nuevas, incorporando innovadores proyectos, los cuales se mencionan a continuación: (p.27)

- **Las Transferencias:** Se refiere, a la rotación estable de un puesto, separando a la jerarquía, sin mayor remuneración.
- **Los Ascensos:** Se implica como el cambio de un colaborador a un perfil de puesto con mayor relevancia salarial.
- **Las promociones:** implica el cambio de clase, progresivamente, un aumento de la remuneración del empleado, sin pretender el cambio puesto.

2. Rotación externa. Se resalta al ingreso y al egreso de los trabajadores de la organización, siendo el caso de las situaciones como son: el fallecimiento del colaborador, la incapacidad permanente, renuncia del empleado, despido, inadecuada selección e inestabilidad familiar. (p.27)

- **Renuncia:** La renuncia es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo.

- **Despido:** implica la actividad mediante el cual, el empleador da por finalizado el contrato con el colaborador determinado (p.27)
- **Mala selección:** No identificar a la persona más adecuada para cubrir un puesto de trabajo en una empresa determinada. (p.27)
- **Inestabilidad familiar:** implica los estresores psicosociales más importantes en los últimos años, el cual, podría generar malestar, desembocando un estado de estrés que es mostrado por efectos destructores de salud psico-física de los trabajadores (p.27)

Cómo evitar la rotación del talento humano

Pérez (2013) manifiesta que, existen numerosos puntos de vista innovadores para disminuir los despidos voluntarios, particularmente en los departamentos en los que las empresas requieren de presupuesto para el entrenamiento y pierde en la inversión cuando los trabajadores se retiran. Las empresas interesadas toman en cuenta: (p.72)

- Aumento de los salarios.
- Poner en claro bien los papeles y exigencias del trabajo.
- Hacer al entorno más reconfortante.
- Hacer que los empleados perciban beneficios de pertenecer en la organización.

Para resolver, se debe estudiar el procedimiento de incorporación, proceso de selección, entrenamiento y también la evolución que está teniendo el trabajador. Los motivos para dar con la desmotivación puede que sea a raíz del entrenamiento o puede deberse la percepción de verse como atraído hacia una actividad poco discordante de la promesa inicial (p.72).

Referente a la formulación del problema, se planteó de la siguiente manera:

¿Cómo es la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios Tarapoto, 2018?

Problemas específicos

- ¿Cómo son las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018?
- ¿Cómo es la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018?

Por tanto, el estudio estuvo justificado, según lo descrito a continuación:

Justificación teórica

La indagación se acredita teóricamente, a causa de que se tomó en cuenta las diferentes de los autores, quienes brindan la información importante referente a las variables de estudio; para el caso de la variable estrategias de retención se considera a la teoría del autor Rodríguez (2009), mientras que para evaluar la variable rotación del talento humano se considera a la teoría del autor Espinoza (2013).

Justificación práctica

El tema escogido para el estudio es muy importancia para la empresa, puesto que nos permite conocer cuáles son las apreciaciones que afectan la conducta del trabajador, ya que los recursos humanos se ven en preocupación por la inestabilidad de su trabajo, asimismo, mediante el tema elegido se podrá conocer las estrategias de retención y la rotación del talento.

Justificación por conveniencia

La investigación se encuentra justificada por conveniencia debido a que el presente estudio permitió determinar si existe alguna relación entre las estrategias de retención y la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios.

Justificación social

Con la investigación los principales beneficiarios son todas las empresas de diferentes rubros, que tienen problemáticas similares, a las cuales les podrá servir como referencia para plantear algunas mejoras o soluciones, al mismo tiempo sea empleada como antecedente para las futuras investigaciones que se realicen.

Justificación metodológica

La investigación permitió que a través de las bases teóricas se pueda elaborar un instrumento que fue útil para medir y evaluar la variable estrategias de retención, así mismo para establecer el nivel de rotación del talento humano.

Para la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

H_i: La relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa.

Hipótesis específicas

H₁: Las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, son inadecuadas.

H₂: La rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018 es regular.

Asimismo, la investigación contó con los siguientes objetivos:

Objetivo general

Identificar la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.

Objetivos específicos

- Calificar las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.
- Analizar la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

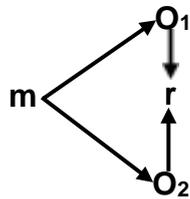
Tipo de estudio

El tipo de investigación en el presente estudio fue de tipo básica, debido a que el investigador se encuentra en la búsqueda de incrementar la teoría, por lo que se ocupa de la empleabilidad prácticas que puedan darse como referencia al análisis de fuentes teóricas (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011, p. 15).

Diseño de investigación

El estudio presento el diseño de investigación descriptiva correlacional, por lo que se pretende establecer una relación entre ambas variables, así mismo, lo que se hace en el estudio no experimental es observar los fenómenos dentro su contexto natural, para luego pasar por el proceso de análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



En dónde:

- m = Trabajadores de la empresa Claro Negocios.
- O₁ = Estrategias de retención
- O₂ = la gestión de Rotación del talento humano
- r = Relación

2.3. Población y muestra

Población

Estuvo compuesta por 22 colaboradores de la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto, 2018, la cual está constituida de la siguiente manera.

- 1 titular gerente
- 1 gerente general
- 1 gerente de administración
- 1 gerente de negocios
- 1 supervisor de negocios
- 1 mesa de control
- 1 post venta
- 1 supervisor de ventas
- 22 vendedores

Muestra

Estuvo compuesta por los 22 trabajadores de la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto, por lo que no será necesario aplicar una muestra o muestreo estadístico ya que la cantidad de la muestra es factible para ser manejada.

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

Técnicas

En el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta; siendo sus instrumentos los cuestionarios, con la finalidad de conocer e identificar las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto.

Instrumentos

El instrumento a emplear en la variable estrategias de retención, tuvo como objetivo conocer las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto; el instrumento estará conformado por 2 dimensiones; dimensión interna y dimensión externa; las dimensiones estuvieron compuestas por 8 ítems, la

primera dimensión y 4 la segunda, haciendo un total de 12 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado.

La retención del talento humano, fue estimado en relación a ítems, que tendrán entre 1 a 5 puntos, donde la puntuación 1 tenía un calificativo de nunca, puntuación 2 calificativo de casi nunca, puntuación 3 con calificativo de a veces, puntuación de 4 con calificativo de casi siempre y puntuación de 5 con calificativo de siempre.

El instrumento a aplicar en la variable gestión de rotación del talento humano, presenta como objetivo el establecer el nivel de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto; el instrumento estará conformado por 2 dimensiones; rotación interna y rotación externa; las dimensiones estuvieron conformadas para cada una por 8 ítems, sumando un total de 16 ítems a ser medidos en el instrumento aplicado, la gestión de rotación del talento humano, fue considerado en base a los ítems, teniendo puntajes de 1 a 5 puntos, en donde: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Validez

La corroboración de las herramientas fue dada por la opinión de tres estudiosos conocedores del tema, mismos que brindaran su apreciación a las herramientas elaboradas verificando la claridad, si es entendible para los sujetos a las cuales estará dirigido.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, misma que es calculada gracias al programa estadístico SPSS v. 22 y que se maneja en base a los siguientes criterios:

Criterios de confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Por consiguiente, para el instrumento de la variable Estrategias de retención se demostró el coeficiente de Alfa Cronbach:

Tabla 1

Confiabilidad de la variable Estrategias de retención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.794	12

Referente al instrumento de la segunda variable Retención del talento humano se consideró el mismo procedimiento, quedando en evidencia que:

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Retención del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.720	14

Como se observa en las tablas 2 y 3, se obtuvo un coeficiente de 0.794 para la primera variable, mientras que la segunda obtuvo un alfa de Cronbach de 0.720, lo que significa que los instrumentos tienen fuerte confiabilidad.

2.5. Procedimiento

El procedimiento que se realizó en la investigación, inicio en la aplicación de los instrumentos considerados para el propósito de estudios, mismos que fueron elaborados para la recolección de data. De esta manera, el instrumento de la primera variable, estuvo dirigida al gerente, a fin de evaluar las estrategias de retención del talento humano en dicha empresa, por consiguiente, con el instrumento de la segunda variable se buscó conocer la rotación del talento humano. De esta manera, al obtener información, se dio paso al análisis de las variables en cuestión, a propósito de ser medidas en una perspectiva objetiva, respondiendo a la problemática presentada.

Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis de datos, fueron desarrollados con el programa Microsoft Excel, en el cual se lograron dar con las tabulaciones correspondiente a la información obtenida por los instrumentos, mismos que fueron presentando mediante tablas y

figuras para lograr un mayor entendimiento. En cuanto a la estadística, se empleó el sistema SPSS v. 22 para determinar la relación, en este caso Rho Spearman, puesto que las variables son de escala ordinal.

Aspectos éticos

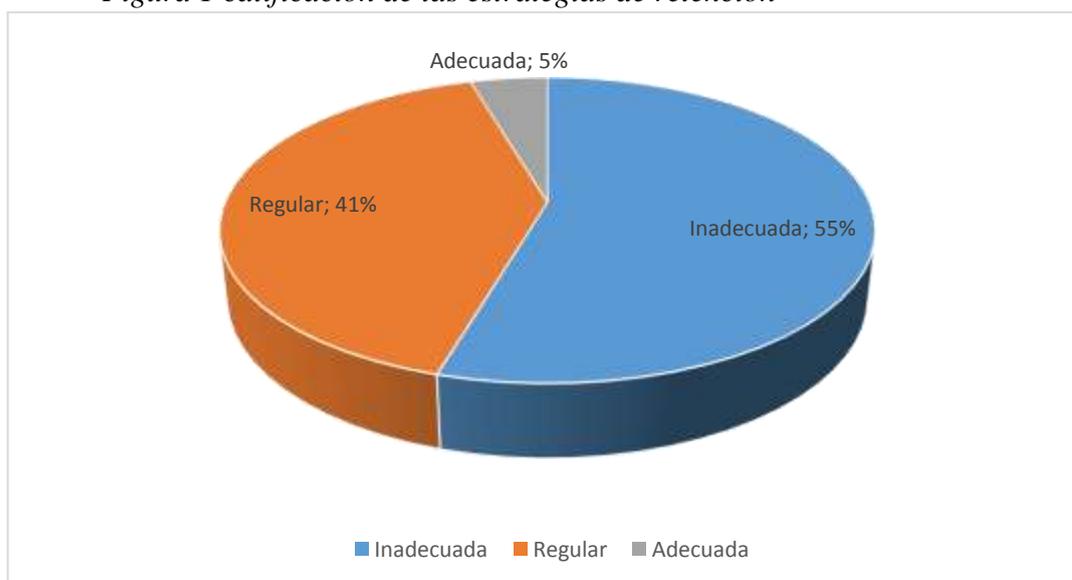
Respecto a aspectos éticos; la información recurrente a la investigación, siendo referenciada según las Normas APA, asimismo, la información concerniente al presente estudio será obtenida por parte de los colaboradores de la organización y será manejada de manera confidencial.

III. RESULTADOS

Con el propósito de determinar la relación entre las variables que se están estudiando, era necesario conocer la estrategia de retención y la rotación del talento humano de la Empresa Claro Negocios, con la finalidad de analizarlas y evaluarlas.

3.1. Calificar las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.

Figura 1 calificación de las estrategias de retención



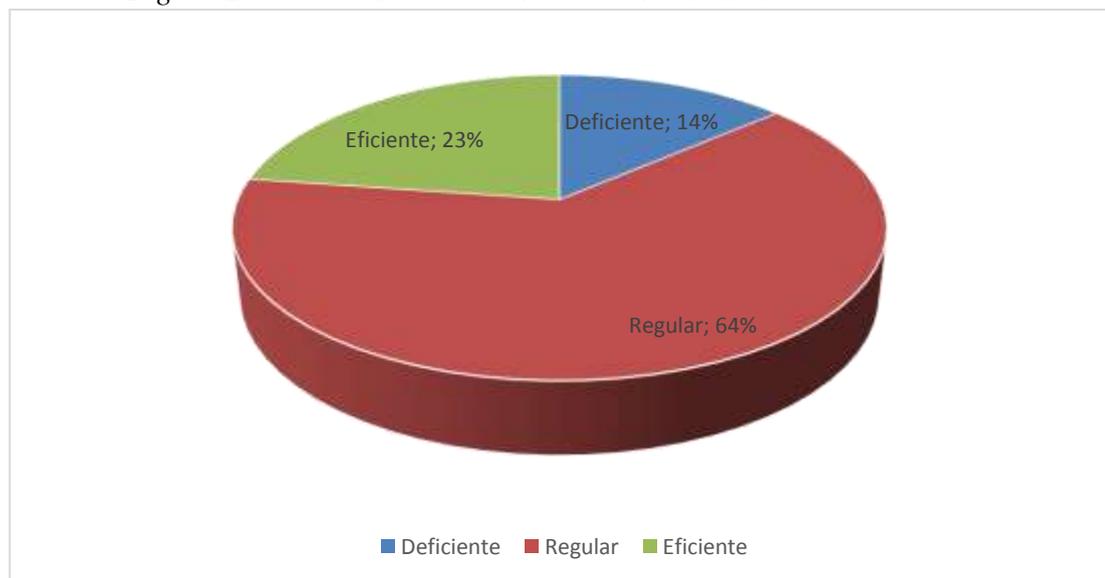
Fuente: resultado del cuestionario de la variable estrategias de retención (ANEXO 2)

Interpretación

Según los resultados de la figura 1, se puede observar que la variable estrategias de retención muestra una calificación inadecuada, de 55%, así mismo otro grupo de colaboradores la califico como regular en un 41% y un reducido 5% la califica como adecuada.

3.2. Analizar la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.

Figura 2 análisis de la rotación del talento humano



Fuente: resultado del cuestionario de la variable rotación del talento humano (ANEXO 3)

Interpretación

En la figura 2 se evidencia que la gestión de rotación del talento humano es regular, según el 64%, de los colaboradores, además se calificó por otro grupo como eficiente en 23% y finalmente 14% lo considera deficiente.

33. Identificar la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018

Para dar solución a este objetivo se utilizará la prueba de Rho Spearman, ello debido a que la naturaleza de sus escalas es ordinal, en tal sentido se presenta los siguientes resultados:

*Tabla 3. Relación entre estrategias de Retención * Rotación de talento Humano*

		Estrategias de Retención	Gestión de Rotación de Talento Humano
Rho de Spearman	Estrategias de Retención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	22
	Gestión de Rotación de Talento Humano	Coefficiente de correlación	,654**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	22

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

En la tabla 1 se puede converger que con una probabilidad de error del 0,01%, existe evidencia empírica para demostrar que las estrategias de retención se relacionan significativamente con la gestión de rotación del talento humano, ello debido a que el valor “p” es decir la significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, por ende en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador: Hi: La relación entre las estrategias de retención y la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa. Ya que el coeficiente que se obtuvo es de 0, 654

IV. DISCUSIÓN

Después de haber obtenido los resultados correspondientes, es necesario señalar que una adecuada gestión del talento humano como tal, es fundamental, ya que trae grandes beneficios para la empresa en estudio. Pero para ello, es necesario contar con buenas estrategias de retención, tal y como lo define Rodríguez (2009) señala que la gestión de la capacidad humano desde una perspectiva táctica de camino cuya finalidad es valer con los mejores profesionales para la organización, por medio de un grupo de acciones con el objetivo de potencializar competencias, destrezas o habilidades para el alcance de metas institucionales, para ello resulta necesario que estos sean competitivos (p. 155); por otro lado, la gestión de rotación del talento humano es esencial en las empresas ya que motiva a que el personal pueda cumplir con sus metas a fin de ascender puestos más altos, es por ello, que Chiavenato (2011) define la fluctuación o rotación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por la magnitud de hombres que acceden y salen de la organización (p. 116). Por lo tanto, estos autores permitieron evaluar a las variables en estudio, obteniendo así como resultado que existe evidencia empírica para demostrar que las estrategias de retención se relacionan significativamente con la gestión de rotación del talento humano, ello debido a que el valor “p” es decir la significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, por ende en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador: H_1 : La relación entre las estrategias de retención y la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa.

En cuanto al segundo objetivo que es calificar las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018. Se obtuvo que esta variable muestra una calificación inadecuada, ello en base a que el 54% de los encuestados así lo confirman. Ya que estos resultados se encuentran congruentes debido a la baja calificación que obtuvieron los ítems 1,2,3,5 y 7, lo cual evidencia que, no necesariamente los cargos de mayor rango están compuestos por los mejores perfiles, además consideran que aquellos puestos no requieren conocimientos compuestos. En cuanto a las habilidades demuestran que los puestos de trabajo no necesariamente explotan todas sus habilidades. Finalmente se observa que no necesariamente busca que sus trabajadores estén motivados. Estos resultados se corroboran con lo estudiado

por León, A. (2013) en su proyecto de investigación denominado “Estrategias de RR. HH para obtener el talento humano en empresa de consumo masivo del sector de bebidas del área Metropolitana”. (Tesis pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Concluyó que las políticas de retención al talento humano no son constantes, siendo basadas en las necesidades de cada trabajador, por tanto, son fluctuantes ante el esfuerzo que el colaborador muestre para cumplir las metas, además se muestra los factores imprescindibles para retención del capital humano, para desarrollar funciones con mayor eficiencia en la empresa, por lo que se presenta mecanismos de remuneraciones que permiten mantener satisfecho a los colaboradores, pudiendo cubrir sus necesidades, por tanto, es relevante que la empresa realice ajustes para beneficiar el colaborador en base al reconocimiento de su desempeño mostrado y al contexto presente.

En cuanto al tercer objetivo que consiste en analizar la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018. se evidencia que es regular, ya que el 64%, de los resultados así lo confirman, estos resultados son productos debido a que la mayoría de colaboradores contestó a veces la gestión ha realizado ascensos a trabajadores que han cumplido con sus metas, asimismo, la deficiente comunicación es un factor relevante en las renunciaciones, además, no es usual que la empresa realice algún tipo de examen antes de contratar a un personal y los despidos no necesariamente son justificados. Estos resultados concuerdan con lo estudiado por Mita, D y Dávila, C. (2015) en su investigación titulada “Retención del talento humano: políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones” (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Concluyendo que, las identidades de los jóvenes están predispuestas por los rangos generacionales que son forjados por las experiencias históricas que van afrontando, por lo que de esta forma se va construyendo las expectativas, deseos y requerimientos que son afectados. Cabe señalar que un joven experimenta situaciones difíciles en cuanto a la estabilidad económica, por lo que puede que valore más un salario grande, y mantenerse seguro en un puesto laboral, por ello el tema económico es importante y delicado, surgiendo como uno de los factores que mayor empuje tiene, por lo que brinda las posibilidades de para mantener una situación estable; por tanto, es fundamental para las organizaciones reconocer las características de cada generación para poder tener mejor gestión del talento humano.

V. CONCLUSIONES

Se llegó a concluir que con una probabilidad de error del 0,01%, existe evidencia empírica para demostrar que las estrategias de retención se relacionan significativamente con la gestión de rotación del talento humano, ello debido a que el valor “p” es decir la significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, por ende en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador: H_1 : La relación entre las estrategias de retención y la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa.

La empresa objeto en estudio muestra calificaciones inadecuadas en sus estrategias de retención al talento humano, debido a una mala praxis y gestión del conocimiento, habilidades y estrategias motivacionales, puesto que aparentemente han puesto mayores inversiones en las condiciones de trabajo y resultados económicos.

La gestión de rotación del talento humano es regular, debido a que las políticas de ascenso, renuncias, despidos y selección de personal no muestran puntuaciones altas significativas, lo cual evidencia que todo el proceso de la gestión en general debe ser abordado con premura.

VI. RECOMENDACIONES

Considerar un área que se preocupe por los empleados en la empresa Claro Negocios, en el cual, el profesional encargado efectúe charlas o talleres motivacionales al personal, asimismo se gestione sistemas de recompensa ante el cumplimiento de metas institucionales.

Al gerente de la empresa Claro Negocios, se sugiere administrar un propuesto hacia la inversión de planes estratégicos internos, los cuales, impliquen beneficios tanto para los colaboradores que demuestren un nivel alto en desempeño, como reforzamiento (plan de capacitación) para los colaboradores que denotan debilidades en cuanto a sus funciones, aquello, con el fin de potencializar sus destrezas y conocimientos.

Establecer un plan de carrera de acuerdo a cada puesto de trabajo, con la finalidad de equilibrar los ascensos. Asimismo, se sugiere al gerente realizar una adecuada entrevista personal al momento de contratar a un nuevo trabajador, esto con el fin de evaluar sus proyectos, identificando los postulantes que mantienen objetivos a largo plazo.

REFERENCIAS

- Ames, R. (2017). Factores de atracción y retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional, en una empresa del sector minero, Arequipa 2015. (Tesis Posgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5378/ADMamgurj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander, E. (2011). Aprende a investigar. Nocioms básicas para la investigación social (1era ed.). Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Ander, E. (2011). Aprende a investigar. Nocioms básicas para la investigación social (1era ed.). Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Aponte, J. (2006). Administración de personal: Un enfoque de calidad. Bogotá: Eco Ediciones Ltda.
- Bergerman, E. y Tantaleán S. (2016). Propuesta de retención del talento millennials en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque. (Tesis Posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/817/1/TL_BergermanZapataElizabeth_TantaleanSanchezSarai.pdf
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ra ed.). México D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación fundamentos y metodología. México: Pearson. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>

- Flores, R. (1 de mayo de 2006). Academia de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P37T14.pdf>
- Héctor, F. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Económicas CUC*, 61-77. Obtenido de https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/download/219/pdf_43/
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- León, A. (2013). Estrategias de RR.HH para obtener el talento humano en empresa de consumo masivo del sector de bebidas del área Metropolitana. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7191.pdf>
- Lozano, J. (2014). La retención del talento humano, una estrategia en la economía del conocimiento. (Ensayo). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12637/1/LA%20RETENCI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%2C%20UNA%20ESTRATEGIA%20EN%20LA%20ECONOM%C3%8DA%20DEL%20CONOCIMIENTO..pdf>
- Michán, O. (2017). Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6647/Mich%C3%A1n_ROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mita, D y Dávila, C. (2015). Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6948/MITTA_DANIEL_DAVILA_CARMEN_RETENCION.pdf?sequence=1
- Pérez, F. (2013). Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos coca-cola de la ciudad de Chiclayo. Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/142/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf

- Quintana, Y. (2009). *Gestión por el Conocimiento en la carrera de Ingeniería Industrial*. Tesis de maestría, Universidad de Matanzas, Administración de Operaciones., Cuba.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8ava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- Rodríguez, J. (2009). *Gestión del talento humano* (8ava ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Vallejo, V., & Portalanza, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *PODIUM Edición Especial*, 145-168. Obtenido de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/download/76/74>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Título: Estrategias de retención y su relación con la rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis			Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo es la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018</p> <p>Objetivos específicos Calificar las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.</p> <p>Analizar la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación entre las estrategias de retención y la gestión de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, Tarapoto, 2018, es significativa.</p>			<p>Técnica Encuesta</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables, dimensiones e indicadores			
<p>Descriptivo Correlacional</p>	<p>Población La población estará conformada por los 22 trabajadores del área de ventas de la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto, 2018.</p> <p>Muestra La muestra de igual manera serán los 22 trabajadores del área de ventas de la empresa Claro Negocios, sucursal Tarapoto, por lo que no será necesario aplicar un muestreo estadístico ya que la cantidad de la muestra es factible para ser manejada.</p>	Variables	Dimensiones	Indicadores	<p>Instrumentos Cuestionario</p>
		Estrategias de retención	Dimensión interna	Conocimiento Habilidades Motivaciones Actitudes	
			Dimensión externa	Condiciones de trabajo Reconocimiento	
		Rotación del talento humano	Rotación interna	Las transferencias	
				Los ascensos	
Las promociones					

			Rotación externa	Renuncia	
				Despido	
				Mala selección	
				Inestabilidad familiar	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre estrategias de retención

Buen día, reciba un cordial saludo, el motivo de mi presencia es para solicitarle unos minutos de su tiempo para contestar el presente cuestionario que tiene como objetivo conocer las estrategias de retención del talento humano en la empresa Claro Negocios, para lo cual se le pide marque la respuesta de manera objetiva y sincera según las preguntas que han sido planteadas, debiendo marcar con una (X) dentro del recuadro, en función a las siguientes indicaciones.

Valor asignado para la calificación				
1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

N°	Retención del talento humano	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión interna					
	Conocimiento					
1	¿Dentro de la empresa los cargos de mayor rango cuentan con profesionales competentes que desarrollan todas las actividades designadas?					
2	¿El puesto de trabajo en el que se encuentra, requiere en ocasiones de conocimientos complejos?					
	Habilidades					
3	¿El puesto donde se encuentra requiere hacer uso de sus habilidades para realizar sus labores de la mejor manera?					
4	¿Cuándo necesita resolver problemas complejos emplea sus habilidades para resolverlo de la manera más rápida?					
	Motivaciones					
5	¿La empresa trata busca la manera de que sus trabajadores siempre estén motivados para trabajar?					
6	¿Al llegar a su centro de labores, se siente motivado para trabajar?					
	Dimensión externa	1	2	3	4	5
	Actitudes					
7	¿La empresa constantemente busca personal con actitud proactiva hacia el trabajo?					
8	¿La empresa se mantiene firme en la idea de retener a los mejores colaboradores?					
	Condiciones de trabajo					

9	¿Los compañeros de trabajo muestran deseo de ayudar a los demás cuando no entienden algo o tienen alguna duda?					
10	¿La empresa otorga la posibilidad de flexibilizar los horarios de trabajo de sus colaboradores?					
Reconocimiento						
11	¿La empresa cuenta con un plan de reconocimiento para el logro de objetivos de sus trabajadores?					
12	¿Cuándo se alcanzan los objetivos que propone la empresa, este premia, felicita o reconoce al trabajador?					

Cuestionario sobre gestión de rotación del talento humano

Buen día, reciba un cordial saludo, el motivo de mi presencia es para solicitarle unos minutos de su tiempo para contestar el presente cuestionario que tiene como objetivo establecer el nivel de rotación del talento humano en la empresa Claro Negocios, para lo cual se le pide marque la respuesta de manera objetiva y sincera según las preguntas que han sido planteadas, debiendo marcar con una (X) dentro del recuadro, en función a las siguientes indicaciones.

Valor asignado para la calificación				
1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre

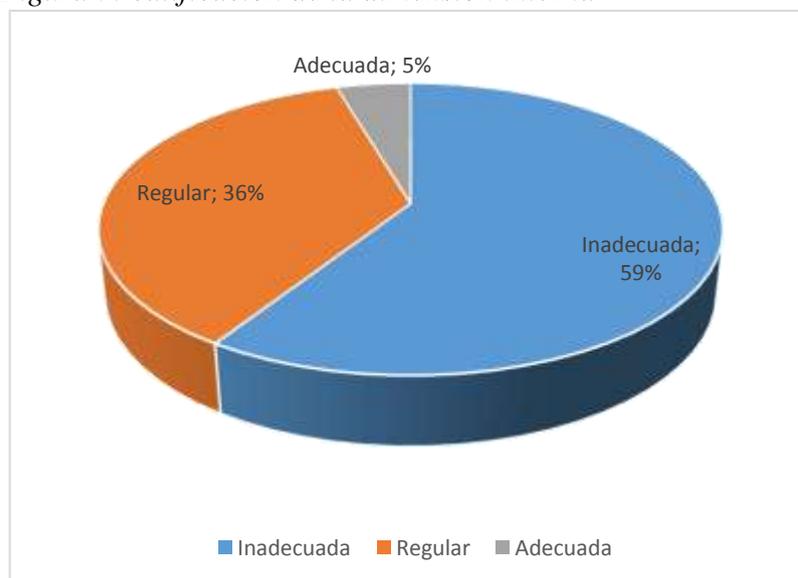
N°	Rotación del personal	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Rotación interna					
	Las transferencias					
1	¿Ha sido cambiado de puesto en la empresa en repetidas ocasiones por su buena labor?					
2	¿La empresa evalúa a cada trabajador con el propósito de transferirlo a otro puesto de similar características?					
	Los ascensos					
3	¿La empresa realiza ascensos a aquellos trabajadores que vienen aportando al cumplimiento de objetivos de la empresa?					
4	¿Le han ofrecido en algún momento un ascenso de puesto dentro de la empresa?					
	Las promociones					
5	¿Ha visto incrementado sus remuneraciones en el tiempo que lleva trabajando para la empresa?					
6	¿La empresa promueve el aumento de sueldo para aquellos trabajadores que cumplen con sus actividades?					
	Rotación externa	1	2	3	4	5
	Renuncia					
7	¿Piensa continuamente seguir laborando en la empresa, debido a que cumple con sus expectativas?					
8	¿La comunicación entre los trabajadores resulta un factor importante por la que muchos estén contentos en sus puestos de trabajo?					
	Despido					
9	¿La empresa ha tomado medidas asertivas ante la queja de un cliente referente a la función del colaborador?					

10	¿La empresa mantiene a los trabajadores con mejor desenvolvimiento?					
Mala selección						
11	¿La empresa la aplico algún tipo de examen antes de que ingrese a laborar para la misma?					
12	¿La empresa Claro Negocios le ha solicitado información antes de que usted ingrese a trabajar?					
Inestabilidad familiar						
13	¿Durante el tiempo que lleva laborando, sus familiares han sido un apoyo para que trabaje de la mejor manera?					
14	Cuando se presenta inestabilidad en su familia, ¿trata que esto no afecte en el desarrollo de sus actividades?					

Anexo 04. Resultados por las dimensiones de las variables

Resultados de las dimensiones de la variable estrategias de retención

Figura 3: calificación de la dimensión interna

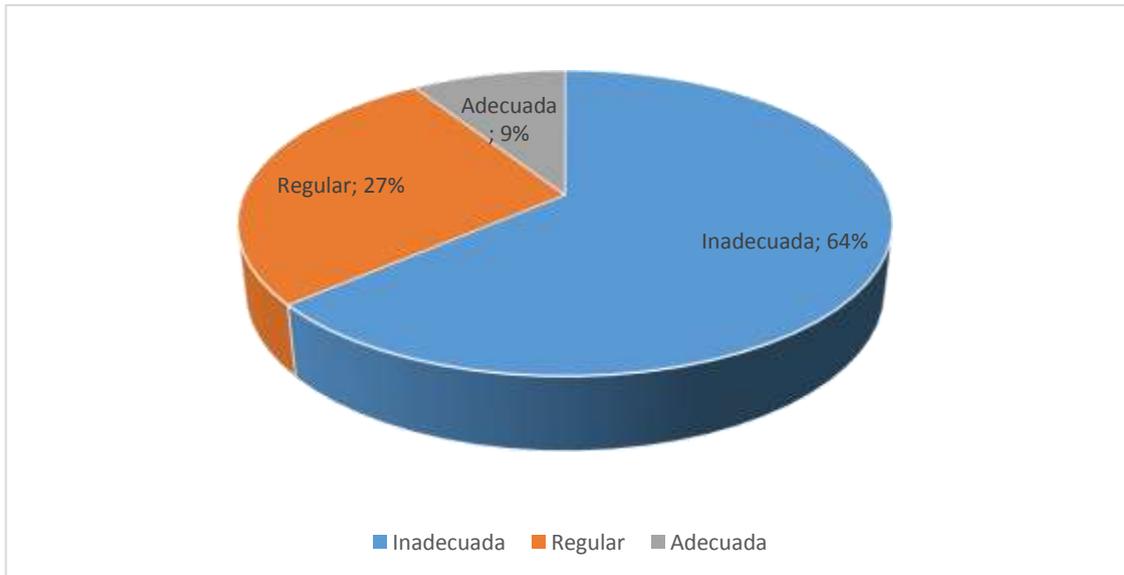


Fuente: resultado del cuestionario de la variable estrategias de retención

Interpretación

En la figura 4 se observa que la dimensión interna es calificada como inadecuada por el 59% de la población, ello debido a que, los puestos de trabajo no necesariamente comprenden a las personas más competentes para el desempeño de las funciones, no sienten que explotan todas sus habilidades. Y consideran que la empresa no cuenta con políticas de motivación.

Figura 4 :calificación de la dimensión externa



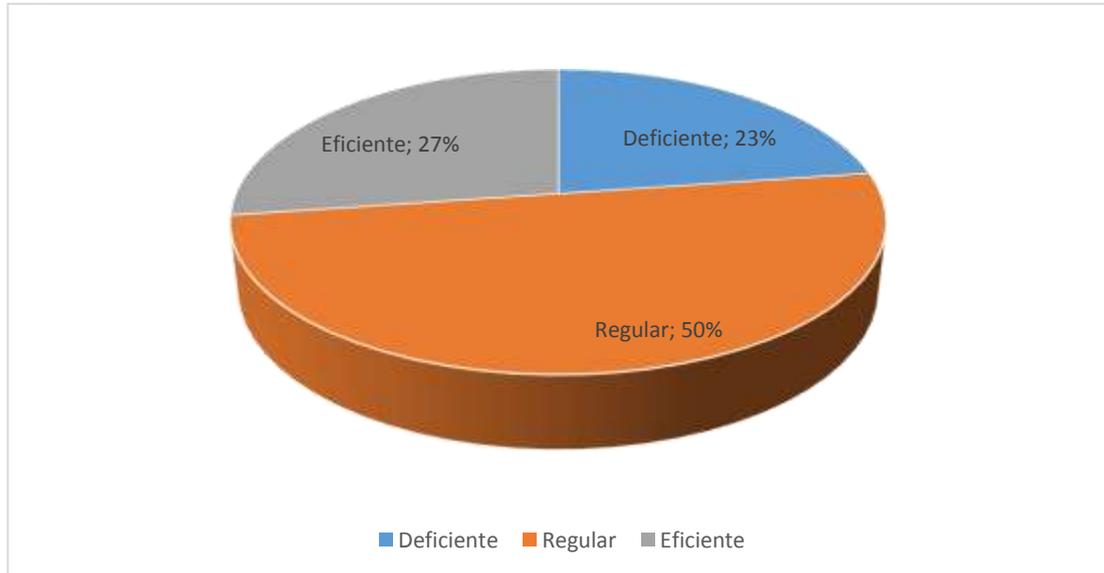
Fuente: resultado del cuestionario de la variable estrategias de retención

Interpretación

Según la figura 5, se percibe que la dimensión externa es calificada como inadecuada por el 64%, dentro de los factores que más intervienen en estos resultados, está el hecho de que la empresa no necesariamente tiene como políticas en retener a los colaboradores que muestran mayor actividad, tampoco existe flexibilidad con los horarios y el trabajo en equipo y/o compañerismo es casi inexistente.

Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de Rotación del talento humano

Figura 5: análisis de la rotación interna

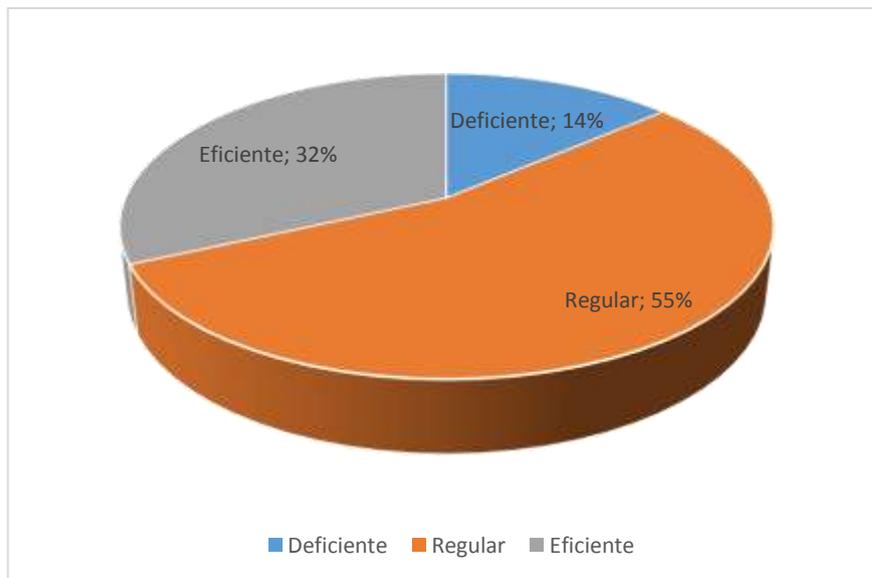


Fuente: resultado del cuestionario de la variable rotación del talento humano

Interpretación

La figura 6, muestra que el 50% respondieron que la gestión de rotación interna es regular, debido a que los ascensos a veces se dan por periodos temporales y a aquellos trabajadores que vienen cumpliendo objetivo, asimos las renunciaciones son el producto de una comunicación inestable.

Figura 6: análisis de la rotación externa



Fuente: resultado del cuestionario de la variable rotación del talento humano

Interpretación

En la figura 7 se muestra que el 55% de los encuestados respondieron que la gestión de la dimensión rotación externa es regular. Esto es debido a que los despidos algunas veces carecen de efectividad, demostrando así la existencia de una mala praxis en cuanto a la gestión de rotación externa.

Anexo 03: Incide de confiabilidad

Confiabilidad de la variable Estrategias de Marketing

Tabulación para la confiabilidad del primer instrumento

2	1	4	5	1	5	2	2	4	1	5	1
1	2	1	2	3	3	4	1	5	1	3	2
3	2	3	1	3	2	2	2	2	4	1	4
5	4	3	4	5	2	4	1	5	3	2	4
1	3	4	2	5	1	2	1	4	2	3	1
2	1	3	5	1	5	2	4	2	5	4	1
1	2	2	1	2	3	4	2	5	2	5	2
3	4	1	4	1	4	2	5	4	3	2	4
2	1	3	1	2	2	4	1	2	5	2	3
1	4	5	1	4	4	3	2	5	2	4	5
4	5	3	5	3	2	4	1	4	3	5	1
5	1	2	3	2	5	1	4	1	3	1	2
1	2	5	2	3	1	2	2	4	2	5	2
1	3	1	4	2	3	1	5	2	1	5	2
2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
3	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2
1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.794	12

Estadística total del elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG1	31.25	73.987	.482	.775
PRG2	30.95	70.155	.664	.756
PRG3	30.95	78.261	.367	.785
PRG4	30.75	75.355	.424	.780
PRG5	30.95	72.892	.523	.770
PRG6	30.70	75.695	.417	.781
PRG7	31.05	74.050	.580	.767
PRG8	31.10	78.411	.288	.794
PRG9	30.40	73.200	.506	.772
PRG10	31.00	79.053	.327	.789
PRG11	30.50	81.316	.200	.801
PRG12	31.10	74.937	.475	.775

Confiabilidad de la variable Fidelización de los clientes

Tabulación para la confiabilidad del primer instrumento

4	2	5	3	5	4	3	5	2	5	2	4	1	5
2	5	4	3	2	4	1	2	5	3	3	2	2	2
1	2	5	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	5
4	1	3	4	1	3	2	3	2	3	4	4	5	3
4	2	5	4	5	4	5	2	5	1	4	3	4	5
3	2	2	5	1	4	2	4	1	5	1	3	2	1
5	3	5	4	5	3	5	1	2	4	5	3	1	2
2	1	3	3	4	5	3	5	3	3	3	2	4	3
1	4	1	2	3	2	4	2	4	1	5	1	3	1
1	2	1	4	2	5	1	5	1	3	2	1	2	1
2	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	2	4	2	5	1	5	3	4	2	5	4
3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	3	2	2
4	3	4	2	1	4	1	5	2	5	3	4	2	5
3	5	4	5	2	5	2	4	1	4	1	4	4	2
2	3	2	5	2	4	1	4	2	3	2	3	5	4
3	2	4	1	5	1	5	2	5	1	5	2	5	1
4	3	4	1	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4
2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.720	14

Estadística total del elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG1	40.10	71.042	.622	.673
PRG2	40.10	80.200	.174	.721
PRG3	39.75	68.513	.640	.666
PRG4	40.05	85.418	-.047	.744
PRG5	40.20	68.379	.572	.672
PRG6	39.45	79.313	.252	.713
PRG7	40.10	71.674	.447	.690
PRG8	39.95	86.576	-.096	.751
PRG9	39.90	75.884	.273	.713
PRG10	39.95	79.313	.189	.721
PRG11	39.95	75.418	.340	.704
PRG12	40.05	76.155	.440	.696
PRG13	39.95	74.997	.321	.706
PRG14	40.15	68.239	.584	.670



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES :

Apellidos y nombres del experto : Seidy Janice Vela Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramirez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento guarda relación con las bases teóricas y puede ser aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 20 de noviembre de 2018


 Lic. Adm. MBA Seidy Janice Vela Reátegui
 CLAO N° 7111



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Karla Patricia Martell Alfaro
Institución donde labora	Universidad Nacional de San Martín
Especialidad	Docente especialista
Instrumento de evaluación	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramirez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					2
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					2
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN.					2
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					2
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					2
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					2
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					2
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN.					2
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					2
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					2
PUNTAJE TOTAL						20

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido y se puede aplicar.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 15 de Noviembre de 2018


 Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello Digital y Firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lady Diana Arévalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramírez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				5	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN.				5	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento conforme y se respalda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2018


 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CCAD N° 7120
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Seidy Janice Vela Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramírez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento guarda relación con las bases teóricas y puede ser aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 20 de noviembre de 2018


 Lic. Adm. MBA Seidy Janice Vela Reátegui
 CLAD N° 7111

Escaneado con CamScanner



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramírez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO.					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO.					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido y se puede aplicar.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarpoto, 15 de Noviembre de 2018


 Karla Patricia Martell Alfaro
 Docente especialista
 C.I.F. 10800000000

Escaneado con CamScanner



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lady Diana Arevalo Alva
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramirez Fonseca

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ROTACIÓN DEL TALENTO HUMANO.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

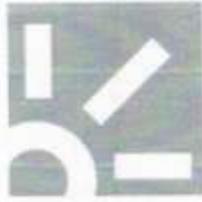
Instrumento conforme y se respalda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2018



 Lic. Adm. M. Sc. Lady Diana Arevalo Alva
 C.I.D. N° 7129
 Sello personal y firma



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Tarapoto, 14 de Diciembre del 2018.

CONSTANCIA DE ACEPTACION PARA REALIZAR LA TESIS

LA EMPRESA GIULIANO DIAZ E.I.R.L. CLARO NEGOCIOS, TARAPOTO

HACE CONSTAR:

Que los señores Treicy Ines Ramirez Fonseca, identificado con DNI N° 73182900 y Lizeth Tatiana Villena Torres, identificado con DNI N° 45907680; estudiantes de la escuela de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, vienen desarrollando en la empresa Giuliano Díaz E.I.R.L. Distribuidor Autorizado Claro Negocios, Tarapoto, La tesis para obtener el título denominado: ***"Estrategias de retención y su relación con la rotación del talento humano en la empresa claro negocios, Tarapoto - 2018"***, de manera que quedan autorizados para recabar la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Asimismo, se deja constancia que los estudiantes han de cumplir con hacer llegar a nuestra empresa Giuliano Díaz E.I.R.L. Claro Negocios, Tarapoto un ejemplar de su tesis, contribuyendo así al desarrollo de nuestra entidad.

Se expide la presente, a solicitud de los interesados, agradeciendo de antemano por los trabajos realizados en nuestra empresa Giuliano días E.I.R.L. Claro Negocios, Tarapoto.


GIULIANO DIAZ E.I.R.L.
Werner Giuliano Diaz Yaita
TITULAR GERENTE

Giuliano Diaz EIRL
Distribuidor Autorizado Claro Negocios
R.U.C. 20542211777
Jr. Angel Delgado Morzy 793 / Tarapoto
giulianodiaz@giulianodiaz.com
999420403-042529376