



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Retención del personal y competitividad de
la empresa Konecta SA., Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Aburto Román, Claudia Elizabeth (ORICD: 0000-0001-6288-2705)

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre y mis 2 mejores amigos ya que son mi respaldo y mi fortaleza y siempre están ahí para recordarme que pese a las dificultades uno siempre tiene un motivo por el cual debe seguir adelante.

Claudia Aburto R.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas. Agradecerle por la vida, por mi familia y por poner a mucha gente buena en mi camino los cuales fueron mi soporte en la elaboración de este proyecto.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. MÉTODO	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población y muestra.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	50

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Niveles de Retención del personal en la empresa Konecta S.A.....</i>	25
Tabla 2 <i>Niveles de Remuneración económica en la empresa Konecta S.A.....</i>	26
Tabla 3 <i>Niveles de Remuneración extraeconómica en la empresa Konecta S.A.....</i>	27
Tabla 4 <i>Niveles de Calidad de vida en el trabajo en la empresa Konecta S.A.....</i>	28
Tabla 5 <i>Niveles de Competitividad en la empresa Konecta S.A.....</i>	29
Tabla 6 <i>Niveles de Performance en la empresa Konecta S.A.....</i>	30
Tabla 7 <i>Niveles de Recursos en la empresa Konecta S.A.....</i>	31
Tabla 8 <i>Niveles de Potencial en la empresa Konecta S.A.....</i>	32
Tabla 9 <i>Prueba de normalidad.....</i>	33
Tabla 10 <i>Correlación de la hipótesis general.....</i>	34
Tabla 11 <i>Correlación de la hipótesis específica 1.....</i>	35
Tabla 12 <i>Correlación de la hipótesis específica 2.....</i>	36
Tabla 13 <i>Correlación de la hipótesis específica 3.....</i>	37

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Porcentaje de la variable Retención del personal</i>	25
Figura 2 <i>Porcentaje de la dimensión Remuneración económica</i>	26
Figura 3 <i>Porcentaje de la dimensión Remuneración extraeconómica</i>	27
Figura 4 <i>Porcentaje de la dimensión Calidad de vida en el trabajo</i>	28
Figura 5 <i>Porcentaje de la variable Competitividad</i>	29
Figura 6 <i>Porcentaje de la dimensión Performance</i>	30
Figura 7 <i>Porcentaje de la dimensión Recursos</i>	31
Figura 8 <i>Porcentaje de la dimensión Potencial</i>	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la retención del personal con la competitividad en la Empresa Konecta SA., 2020.

El diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue aplicada, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a través de 30 preguntas en escala de Likert. Se consideró como muestra la población total ya que estas ya que estas están constituidas por 50 personas los mismo que fueron trabajadores del área puesta en estudio, resumiendo se puede decir que la muestra fue censal.

Se concluyó que ambas variables puestas en estudio (Retención del personal y competitividad), tuvieron una fuerte relación entre sí, ya que, si se desarrollan programas de incentivos y recompensas para los trabajadores, mejora la competitividad de la empresa y, por ende, sus ingresos.

Palabras clave: Retención del personal, competitividad, remuneración económica y recursos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between staff retention and competitiveness at company Konecta SA., 2020.

The design of the work was non-experimental, cross-sectional, the type of study was applied, correlational level and with a quantitative approach. The survey was used as a technique and the questionnaire was applied as an instrument through 30 questions on the Likert scale. The total population was considered as a sample since these since these are made up of 50 people, the same as those who were workers in the area under study, summarizing it can be said that the sample was census.

It was concluded that both variables studied (Staff retention and competitiveness), had a strong relationship with each other, since, if incentives and rewards programs are developed for workers, the competitiveness of the company improves and, therefore, its income.

Keywords: Personnel retention, competitiveness, economic remuneration and resources.

I. INTRODUCCIÓN

En el 2021, el mundo ha vivido una de las peores pandemias de la historia, se trata del Covid 19, que ha afectado a todos los sectores, desde el Salud hasta el Financiero, poniendo en riesgo la economía a nivel mundial y provocando que muchas empresas detengan sus actividades al punto de ir a la quiebra.

En pleno siglo XXI, la competitividad ha ido en aumento, cada vez más empresas comienzan a surgir y por ende las ofertas laborales comienzan a generar que los empleados deseen buscar mejoras laborales en estas nuevas empresas, es por ello que las empresas que se encuentran ya posicionadas deben de tomar la mejor decisión con respecto a la retención de su personal para que puedan continuar en la competencia del mercado laboral

A nivel internacional, hay múltiples empresas que han aplicado de forma correcta la retención del personal, esto las hace más competitivas y por ende más duraderas y mejores posicionadas en el mercado, una de estas empresas es la de Facebook, se preocupan por su personal y por la retención de este, es por ello que la empresa es altamente competitiva y obtiene muy buenas ganancias.

A nivel nacional, no se realiza una buena retención del personal, ya que la mayoría de empresas deciden dejar ir al personal para no realizar el aumento de sueldo o de alguna comisión para no tener mayores gasto, no revisan más a fondo que es muy probable que ese personal no retenido sea un elemento clave para que la empresa sea altamente competitiva, una de las empresas que aplica lo que es la retención del personal es Atento, ya que una encuesta de satisfacción laboral mencionaba que los empleados deciden trabajar en el lugar debido al buen ambiente laboral y no les importaba el sueldo que pagaban.

A nivel local, se revisan empresas del mismo rubro que presentan el problema de la retención del personal, es por ello la alta rotación que tienen, deben de realizar un buen programa de incentivos, tener un buen clima laboral para que así los empleados se sientan identificados con la empresa, ya que es una de las formas en que el personal se mantendrá en la empresa, GSS es un call center que ha tenido en los últimos años una alta rotación de su personal, esto se debe a que los incentivos y el salario es muy bajo, los trabajadores no cuentan con un buen clima laboral, entre otros; factores relevantes para conservar al personal en la empresa.

En la empresa Konecta S.A. se percibe con claridad que no se retiene de forma eficiente al personal, es por ello por lo que la mayoría decide cambiar de empresa, una encuesta aplicada hace mención que no cuentan con un buen clima laboral y sienten que no son bien remunerados, es por ese motivo que deciden buscar otras ofertas laborales. Se analizará y se detallará que planes de mejora se debe de realizar en la empresa para que así pueda mejorar la retención del personal y ser altamente competitiva frente a las demás empresas de su rubro.

Tomando en consideración esta problemática, se trata de determinar la relación de la retención del personal con la competitividad en la Empresa Konecta SA., poder recomendar posibles soluciones a la problemática de la empresa para el beneficio tanto de los colaboradores como de la misma empresa.

Se presentó el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación de la retención del personal con la competitividad de la empresa Konecta SA. Lima, 2020? Seguidos de las específicas: a) ¿Cuál es la relación de la retención del personal y el performance de la empresa Konecta S.A, Lima, 2020? b) ¿Cuál es la relación de la retención del personal y los recursos de la empresa Konecta S.A Lima, 2020? c) ¿Cuál es la relación de la retención del personal y la potencia de la empresa Konecta S.A Lima, 2020?

Dentro de la justificación teórica de la variable 01 Retención del personal, Chiavenato (2007) indica que la retención del personal es un sistema de incentivos que realiza la compañía para poder mantener satisfechos a los empleados y así se sientan identificados y logren “ponerse la camiseta” de la empresa. Mientras que para la variable 02 Competitividad, Buckley, Pass y Prescotty Deppreu (1990) indicaron que es el potencial que desarrolla toda empresa para poder conservarse en el mercado, esta se divide en Performance, Potencial, Procesos de edificación competitiva. Tenemos la justificación metodológica, la investigación usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de medición tanto para la variable 01 Retención del personal, así como su relación con la variable 02 Competitividad para los colaboradores de la empresa Konecta SA. Estas encuestas fueron formuladas y antes de aplicarlas se filtraron por una validación y confiabilidad de juicio de expertos. Por medio de aplicación de instrumentos de medición se buscó recopilar información necesaria y de forma directa para luego procesar los datos en el programa estadístico SPSS, y después analizar e interpretar los resultados

sobre el nivel de relación entre ambas variables de estudio. También está la Justificación práctica, la investigación tiene el propósito de informar acerca de la retención del personal y la competitividad en la empresa Konecta SA, por lo que los resultados obtenidos se difundirán en el sector de call centers, para que puedan tener en consideración los cambios y estrategias que deben formular para lograr una excelente retención y por lo consiguiente mayor competitividad, lo cual genera un beneficio para ambos, y será de aporte para la sociedad.

Se presentó la Hipótesis general, Existe relación entre la retención del personal y la competitividad en la empresa Konecta S.A Lima, 2020. Continuando con las específicas: a) Existe relación entre la retención del personal y el performance de la empresa Konecta S.A Lima, 2020 b) Existe relación entre la retención del personal y los recursos de la empresa Konecta S.A Lima, 2020 c) Existe relación entre la retención del personal y el potencial de la empresa Konecta S.A Lima, 2020.

Se planteó el Objetivo general: Determinar la relación de retención del personal con competitividad en la Empresa Konecta S.A Lima, 2020. Prosiguiendo con los específicos: a) Determinar la relación de retención del personal con performance de la empresa Konecta S.A Lima, 2020 b) Determinar la relación de retención del personal con recursos de la empresa Konecta S.A Lima, 2020 c) Determinar la relación de retención del personal con potencial de la empresa Konecta S.A Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Bell, Espín, y Espín (2015), en su artículo el objetivo de la investigación es asentar los motivos que imposibilitan su magnitud para conseguir una buena producción en los servidores públicos, los resultados permiten afirmar que el talento humano requiere un cambio, para poder modificar los modelos de los servidores públicos y haya un cambio eficiente.

Beltrán (2016), en su artículo el objetivo de la investigación es aportar información sobre la rotación a través del estudio de la influencia que tiene el accionar del talento humano sobre la rotación voluntaria de los empleados; los resultados indican que afirmar que al brindarle a los trabajadores un sistema de recompensa adecuado, generan que los empleados creen un vínculo con la organización que reduce las probabilidades de renuncia.

Do Nascimento, Guerra, Gomes y De Almeida (2019), en su artículo el objetivo de la investigación es mapear las habilidades de retención de los trabajadores de enfermería en los hospitales; los resultados mencionan que ayudará a la toma de decisiones de gestión con respecto a la rotación del personal de enfermería.

Figueroa (2014), en su artículo los resultados indican que las habilidades de conservación de las mejores empresas mineras en Colombia se basan en recompensas, mayormente de tipo económico, adjuntas a otras en reconocimientos por labor realizada y el decretamiento de condiciones de bienestar integral o planes de que beneficien y logren mejorar el estilo o calidad de vida de los colaboradores o los familiares.

Garcés, Londoño, Méndez y Martínez (2016), en su artículo los resultados permiten afirmar que se debe tener en consideración la ampliación de las responsabilidades de los trabajadores y hacerlos partícipes de la operatividad de la empresa, acrecentar habilidades emprendedoras en los colaboradores para una resistencia individual.

Gonzales (2009), en su artículo el objetivo de la investigación es investigar como las habilidades de conservación y la efectividad de los trabajadores en 89 organizaciones productivas del Valle de Aburrá, en Colombia influyen en la empresa; los resultados nos indican que lo que influye más a los trabajadores en la labor perseverante ante un panorama incierto en la empresa.

Hernández, Hernández y Mendieta (2013), en su artículo el objetivo de la investigación es establecer los motivos que restringen su capacidad para conseguir una valiosa productividad en los servidores públicos, beneficiario directo del perfeccionamiento de sus condiciones de trabajo; los resultados permiten evidenciar que las modificaciones permanentes de colaboradores contestan a diferentes factores: culturales, económicos y emotivos.

Miranda (2016), en su artículo el objetivo de la investigación es aclarar el valor de la actividad del área de recurso para mantener a los trabajadores en la empresa, como un sendero para influenciar positivamente referente a su capacidad, colaborando al progreso de soluciones organizativas; los resultados indican que actualmente la competitividad a nivel mundial se relaciona con el talento humano, este es el originador de ventaja competitiva, logrando constituir diferencias entre una y otra empresa, es por ese motivo que el capital humano es lo primordial que tiene una empresa, debemos desarrollar y retener a los mejores talentos.

Vallejo y Portalanza (2017), en su artículo el objetivo es dar a conocer sobre las estrategias de retención que realiza el Ministerio de Educación del Ecuador; los resultados indican que la retención que se realiza para poder reducir la rotación del personal pedagógico es primordial para las empresas, por ese motivo estas deben de desarrollar estrategias de retención y políticas idóneas para que los trabajadores se mantengan en sus puestos de trabajo.

Álvarez (2014), en su artículo el objetivo es situar el marco internacional que sirve de apoyo al fenómeno de la competencia en el presente; los resultados indican que algunos factores claves para promover progresos en las circunstancias competitivas a nivel de países

Arboleda (2016), en su artículo los resultados permiten afirmar que la competitividad es un fenómeno que cabalga plenamente sobre el concepto de la productividad de los factores que se manejan en espacios y momentos distintos, dando lugar a la “competitividad sistémica” o “competitividad estructural”, como la llama la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, la cual coloca la innovación como eje central.

Ibarra, González y Demuner (2017), en su artículo el objetivo es brindar una medida de competitividad para las pymes manufactureras de Baja California y establecer las áreas que influyen en estas; los resultados indican que la mayoría

de estas compañías pronostican comercializaciones que se relacionan a la producción, conocen la situación y su avance.

Monterroso (2016), en su artículo indica que los resultados argumentan la necesidad de crear y recrear ventajas competitivas provisionales para poder realizar cambios e innovaciones en las empresas.

Mora, Vera y Melgarejo (2015), en su artículo el objetivo es determinar el nivel de correspondencia entre la planificación, la planificación estratégica y la competitividad en las Mipymes comerciales en la ciudad de Bogotá, determinando el encuentro que puede suceder entre estas dimensiones en el desempeño de las empresas; los resultados mencionan que la planificación estratégica interviene en el funcionamiento del accionar de las organizaciones de las Mipymes y su competitividad.

Moraleda (2004), en su artículo los resultados indican que la solución para atreverse con triunfo en estos tiempos, reside en enfatizar en las novedades en las empresas, entendiendo por novedad al potencial para reemplazar los procesos empresariales y crear organizaciones más competitivas, ágiles y eficaces.

Ortiz y Arredondo (2014), en su artículo el objetivo es comprobar cuáles son las eventualidades primordiales en el desarrollo y competitividad de las empresas; los resultados indican que, en la ciudad de Morelia, se ha promovido de manera conveniente el incremento de las tecnologías de la investigación y comunicación para apoyar de manera oportuna al sector en cuestión.

Pérez Camacho y Arroyo (2013), en su artículo el objetivo es enseñar un momento de entendimiento acerca del significado de la competitividad, y cómo ésta se asocia cada vez más a la transformación, al entendimiento y al progreso tecnológico.

Rivera (2003), en su artículo el objetivo es comprobar cuál es el predominio de la nación sobre el potencial de la compañía para rivalizar en sectores específicos, con tácticas personales, en vez de hacerlo en sectores genéricos; los resultados indican que las empresas consiguen y mantienen ventaja competitiva en la disputa internacional mediante la mejora, la transformación y el perfeccionamiento.

Romero (2006), en su artículo los resultados indican que los hechos entablados para acomodar la interacción empresa-familia permitieron una auténtica utilización de los cambios tecnológicos y del accionar que había establecido la compañía y aseguraron su prolongación y progreso.

Ruiz, Martínez y Verján (2019), en su artículo el objetivo es comprobar el concepto de éxito competitivo; los resultados indican que es necesario incrementar la diversificación de la oferta y particularizar el producto turístico, tanto en su totalidad como particularmente, cada uno de los cuales contribuye en la alineación de la vivencia del turista, esencialmente si es el mismo hado el que constituye el producto turístico.

Webster e Ivanov (2019), en su artículo los resultados indican que la competitividad que no impacta significativamente en el apoyo al crecimiento económico del país. Las políticas de turismo y sus direcciones son un punto a discutir en el futuro.

A nivel internacional. Bustos (2010), en su tesis tuvo como objetivo crear un proyecto para poder incrementar la competitividad en CAESCA S.A, mejorando y perfeccionando la cultura de ayuda dentro de la organización. Llegó a la conclusión que se hallaron muchas fallas en el área de recursos humanos con respecto a la comunicación, trabajo en equipo y ambiente laboral.

Giorgis (2009), en su tesis tuvo como objetivo observar la competitividad y posibilidad tecnológica y económica de los sistemas de fabricación bovina lechera en el noreste de la provincia de La Pampa (Argentina). Llegó a la conclusión que las explotaciones lecheras de la zona noreste de la provincia de la Pampa desarrollan sistemas semi-extensivos de baja producción personal, que se caracterizan por la alta versatilidad técnica, económica y de actividad entre explotaciones.

Hernández et al. (2017), en su tesis tuvo como objetivo identificar las prácticas de la gerencia del talento humano de la fundación FUNPAZ Manizales, asociadas a la retención de los colaboradores e impactan su motivación y calidad de vida laboral. La metodología que empleó fue de tipo cualitativo, llegó a la conclusión que Las empresas exitosas serán aquellas que logren conseguir y cautivar la lealtad de sus colaboradores a través del incremento en su salario emocional, realizando planes de acción estratégicos que les permitan en los momentos

necesarios y a la misma vez, constantemente, retener y mantener motivado a su personal.

Leal (2015), en su tesis tuvo como objetivo reconocer a partir de la literatura, un modelo regional de competencia más extenso que permita agregar en la investigación al componente humano y posteriormente, crear una metodología y una práctica para reinterpretarlo al contexto del estado de Querétaro, México, enmarcando simultáneamente a uno y otro concepto. La metodología que empleó fue de tipo cualitativo, estructurado a partir de dos investigaciones, una con Directivos del área de Tecnología Informática y otra con Técnicos y Especialistas correspondientes a empresas de Tecnología Informática que se ubican en CABA, llegó a la conclusión que las regiones han ido cobrando transcendencia a tal magnitud que se ha aceptado al territorio como un recurso de carácter interno que se diseña y se construye con la finalidad de contribuir a la competencia de las empresas que están localizadas y promover el potencial de la región misma.

Mina (2015), en su tesis tuvo como objetivo hallar los factores determinantes que permiten la contratación y retención del personal para poder analizarlos, así como evidenciar las herramientas necesarias para poder implementar estos factores a las organizaciones. La metodología que empleó fue cualitativa, generado a través de dos análisis, el primero con Directivos del Área de Tecnología Informática y el segundo con Técnicos y Especialistas correspondientes a empresas de Tecnología Informática que se ubican en CABA, llegó a la conclusión que es necesario que se conserve a los trabajadores dentro de la organización. De igual manera hay una discusión entre lo dicho y lo hecho por estas empresas. 70% de los gerentes indicó que las personas son lo primordial para sus empresas, pero, únicamente el 10% de ellos indicó utilizar las retenciones del personal de manera adecuada para poder conservarlos en los puestos de trabajo.

Rojo (2014), en su tesis tuvo como objetivo reconocer los principales elementos motivacionales dentro de ENAP Refinerías Biobío, conjuntamente, alineados con la administración del talento, presentar nuevas tácticas de conservación para los trabajadores clave dentro de la empresa. La metodología que empleó fue de tipo descriptiva-Propositiva, llegó a la conclusión que las diferencias entre los trabajadores que influyen al instante de elegir las diferentes opciones presentadas son: la antigüedad en la compañía, la realización de estudios posteriores y en mínima medida la continuación de la profesión y el año

de nacimiento.

A nivel nacional. Camacho (2017), en su tesis tuvo como objetivo analizar en qué proporción la competitividad de las compañías influyen en el desempeño de exportación de las empresas peruanas de mango que existen en el Perú. La metodología que utilizó fue descriptiva correlacional, ya que indica el grado en que se asocian las dos variables, esta determinación nos informa para poder realizar la suposición de las influencias y relacionar la causa – efecto, de igual manera se señala como la variable desempeño exportador se comporta en relación a la variable competitividad de las empresas, unificando sus dimensiones se relaciona significativamente y ayudan a mejorar el desempeño exportador de estas empresas debido al predominio de esta.

Honorio (2018), en su tesis tuvo como objetivo constituir la correspondencia entre las prácticas de administración en la conservación de sus colaboradores y la responsabilidad de la organización en los colaboradores de una parte de las compañías del sector construcción de Lima. La metodología que empleó fue de tipo cuantitativo, llegó a la conclusión que el uso de la administración en la preservación de los trabajadores de la empresa, como el salario y la consideración de los trabajadores en las decisiones de la empresa, entre otros factores que motivan a estos como el clima laboral y personal, se involucran con la responsabilidad de la organización de las personas que trabajan en las empresas del sector construcción de Lima.

Minchán (2017), en su tesis tuvo como objetivo establecer la dependencia que existe entre el Salario Emocional y el Talento Humano en el área de recursos humanos del MIMP. La metodología que empleó fue básica, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, obtuvo como resultado que hay una correlación moderada, llegó a la conclusión que existe una dependencia directa entre el Salario Emocional y el Talento Humano, con ello se confirma que, si el salario emocional es el adecuado para el trabajador, es adecuada la gestión del talento humano o retención del personal de la compañía

Obregón (2017), en su tesis tuvo como objetivo disponer la correspondencia existente entre la gestión de calidad y competitividad de las mypes del rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en Independencia en el 2016. La metodología que empleó fue básica y de nivel correlacional, no experimental,

correlacional y transversal, llegó a la conclusión que las personas encuestadas no conocen muy a fondo la calidad del servicio y la competitividad en las mypes del sector constructor y alquiler de maquinarias en Huaraz en el 2016.

Ramos y Sánchez (2017), en su tesis tuvo como objetivo elaborar un plan estratégico para poder retener al talento humano que son indispensables en las empresas mineras, en base al resultado de la satisfacción laboral del personal. La metodología que empleó fue empírico-analítica, modalidad descriptiva correlacional de corte transversal, fundamentada en el paradigma cuantitativo, llegó a la conclusión que estas estrategias planteadas para poder conservar a los trabajadores serán denominadas Marca empleador para esas compañías. Consta de 5 componentes: el primero es el proceso de selección, el segundo es la inducción, el tercero es la delineación del plan de carrera y sucesión, y el cuarto es el programa de mentoring y por último el programa de reconocimiento, serán necesarios para poder mantener al personal de las empresas mineras.

Solari (2013), en su tesis tuvo como objetivo examinar la creación de los procesos en los almacenes de la compañía Talma, por medio de la creación de una plataforma de verificación de rutinas que agrupe la administración de recursos, control de operaciones, control de horas extras y el acrecimiento de la productividad en las operaciones. La metodología que empleó fue del tipo cualitativo descriptivo. El enfoque es de interdependencia, pues se basa también en la recolección y análisis de datos de las operaciones en la empresa a través de sus sistemas informáticos., llegó a la conclusión que para mejorar la programación de recursos en base a la demanda histórica de cada uno de los servicios, se tiene que perfeccionar los tiempos de cuidado en los servicios, esto se debe a que se programan y/o transfieren recursos de una operación a otra en función del número de tareas pendientes que se monitorean en tiempo real mediante el tablero de control. De igual manera esto permite la institución de un grupo especial de atención a vuelos cargueros generando menos costos de la operación sin alterar el servicio.

Teoría clásica. Se fundamenta en que los colaboradores solo tienen necesidades básicas. Esto se debe a que ellos pueden llegar a complacer estas necesidades con dinero, esta teoría se basa en la parte económica de los colaboradores. Por ende, esta teoría trata acerca de los siguientes principios: Maximización de las ganancias, especialización laboral, liderazgo centralizado, operaciones optimizadas, énfasis en la productividad y toma de decisiones individual o selectiva. Si las empresas se basan en estos principios, los lugares de trabajos idóneos se fundamentarán en una estructura de jerarquías, especializar a los trabajadores y las recompensas económicas, donde muchos de ellos querrán trabajar.

Teorías de retención del personal. La jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, realizó una pirámide donde jerarquizó las necesidades de las personas, y su teoría indica que, al satisfacer las necesidades básicas, las personas aumentan necesidades e ideales más elevados.

La pirámide de las necesidades de Maslow emplea primordialmente una pirámide que consta de 5 niveles: **Las necesidades fisiológicas.** Aquí se encuentran las necesidades básicas como la vestimenta, comida, casa, entre otras. **Seguridad.** Las personas sienten la necesidad de sentirse seguras y protegidas. **Afiliación.** Se relacionan con el desarrollo afectivo de la persona, son las necesidades de asociación, participación y aceptación.

Reconocimiento. Como la persona es reconocida en su lugar o puesto de trabajo, más que todo hacen referencia a la autoestima. **Autorrealización.** Se encuentra en la última jerarquía de la pirámide y es una de las más elevadas necesidades, se basa en seguir un estilo de vida que nos llene.

Teorías de competitividad. Porter (1991) en su libro *The Competitive Advantage of Nations*, afirma a través de la teoría de la competitividad que las empresas son las que compiten y deben contar con ventajas competitivas, de igual manera menciona la manera en cómo influyen en su entorno local. Esta teoría se basa en la ventaja competitiva de los estados, donde se indican los 4 factores que generan que ciertos estados sean más competitivos que otros. Los factores que desarrolla son: **Las condiciones de la demanda:** La demanda dentro de éstas, permite que las empresas innoven y mejoren sus productos. **Las condiciones de los factores:**

Se basa en la mano de obra especializada, que es necesaria para que las empresas continúen compitiendo en el mercado. **Las industrias asociadas y de apoyo:** Se basa en los proveedores y de empresas del extranjero que apoyen y que sean competitivas y que permitan incrementar la eficiencia de las que se encuentran en su entorno. **La estrategia, la estructura y la rivalidad de las empresas:** Es la manera en cómo las compañías son creadas y gerenciadas, de igual manera también la competencia interna. Por lo general una fuerte competencia interna determina el éxito de la empresa al exterior.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada. Según Gómez (2012), la exploración aplicada es la colocación real del procedimiento y la indagación. (p.84). **Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal.** Cabezas, Andrade y Torres (2018) nos indican que en este diseño las variables no se manipulan intencionalmente, la finalidad es observar los fenómenos tal como se comportan para luego ser analizados, al ser de corte transversal, recoge datos en un solo instante y por una sola vez (p. 79).

Enfoque de la investigación: Cuantitativo. Según Gómez (2006) el enfoque cuantitativo busca aproximarse a la verdad mediante el conteo y análisis estadístico de la información. (p.75)

Nivel de investigación: Descriptiva correlacional. Según Achaerandio (2010), se basa en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (p.302)

Método: Hipotético deductivo. Cabezas, Andrade y Torres (2018) nos indican que en este método se puede obtener información científica, aplicada para la lógica, matemática, filosofía, comprueba la autenticidad de los enunciados comparándolos con la práctica (p. 17).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Retención del personal. Chiavenato (2007) indica que la retención del personal es un sistema de incentivos que realiza la compañía para poder mantener satisfechos a los empleados y así se sientan identificados y logren “ponerse la camiseta” de la empresa. (p. 275). Dimensión 1: Remuneración económica. Se refiere al premio que los colaboradores obtienen debido a que realizan las tareas de la empresa. Se trata, de un cambio e entre los trabajadores y la compañía. Indicadores: Directa e Indirecta. Dimensión 2: Remuneración extraeconómica. Es un régimen de estímulos y premios que la empresa brinda para poder motivar y poder compensar a los trabajadores de esta, incluye los premios extraeconómicos, como orgullo, autoestima, reconocimiento. Indicadores: Relativo al puesto de

trabajo, relativo al ambiente de trabajo. Dimensión 3: Calidad de vida en el trabajo. La higiene y la seguridad laboral son dos actividades que se encuentran conectadas debido a que garantizan que en la labor haya buena calidad de vida en el empleado.

Indicadores: Higiene laboral, seguridad laboral

Variable 2: Competitividad. Buckley, Pass y Prescotty Deppreu (1990) indicaron que la competitividad es el potencial que desarrolla toda empresa para poder conservarse en el mercado, esta se divide en Performance, Potencial, Procesos de edificación competitiva. (p. 280). Dimensión 1: Performance. Es el rendimiento pasado y actual de la empresa. Para poseer el conocimiento de competitividad es preciso estar al tanto de la relación que tiene la performance (el rendimiento pasado y actual de la empresa) y el rendimiento futuro. Entonces se puede demostrar que el valor de la variable performance depende de la magnitud que integra los recursos de la organización, el performance logra ser significativo debido a que logra contribuir recursos y resultado. Indicadores: Presente, pasado, futuro. Dimensión 2: Recursos. Es aquel procedimiento que posee la empresa, que contiene: los activos, capacidades, atributos, conocimiento, entre otros. Indicadores: Infraestructura, equipamiento, económicos. Dimensión 3: Potencial. Se considera a la destreza que posee una empresa para generar e incrementar recursos que originen ventajas competitivas. Indicadores: Proyectos, expansión, innovación.

3.3 Población y muestra

La población está conformada por 50 trabajadores de la empresa Konecta. Según Gómez (2012), es el conjunto de un fenómeno en observación. (p.87).

La muestra fue censal, ya que se cuenta con toda la unidad de análisis

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

Técnicas de recolección de datos. En la investigación se usó la encuesta, con el propósito de recoger datos. Según Gómez (2012), la encuesta suele usarse como una solución a las restricciones que presenta la indagación. Se fundamenta en la realización de ciertas preguntas para obtener información necesaria sobre diferentes temas. (p. 82). **Instrumentos de recolección de datos.** En la

investigación se empleó el cuestionario como instrumento con escala Likert por ser una investigación cuantitativa. Según Gómez (2012), el cuestionario permite precisar el objeto de estudio, aislando ciertos problemas que no interesan al investigador (p. 58). **Validez del instrumento.** Se hizo por Juicio de Expertos que son docentes expertos en investigación a quienes se les entregará la tabla de operacionalización de variables, la ficha de validación y el instrumento.

Según Rusque (2003), simboliza la oportunidad de que un proceso de averiguación sea apto de responder a las preguntas planteadas. (p. 134)

Fiabilidad del instrumento. Para la confiabilidad del instrumento se hizo una encuesta a los 50 colaboradores de la empresa Konecta, para lo cual se empleó el proceso de la consistencia interna empleando el estadístico Alfa de Cronbach porque el cuestionario tiene la escala de tipo de Likert. El cuestionario ha sido elaborado con 30 ítems, las alternativas de escala de Likert son: 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3= A veces, 2= Casi nunca, 1= Nunca

Según Kerlinger (2002), la confiabilidad es el valor en que una prueba produce resultados consistentes y coherentes. En pocas palabras, su usanza repetida al igual sujeto u objeto produce resultados iguales. (p.152)

3.5 Procedimientos

Primero se elaboró en instrumento de cuestionario y segundo se solicitó el permiso a la empresa para realizar la aplicación del cuestionario a los empleados de Konecta S.A. Por otra parte, para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación se utilizó el software estadístico de SPSS 26 para determinar la relación entre las dos variables de estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo. Según Gómez (2012), el método descriptivo es un conjunto de procesos que se utilizan para organizar y sintetizar las observaciones de carácter cuantitativa (p. 55). **Análisis inferencial.** Para Gómez (2012), este método es usado para entender algo acerca de una población, usando como base los datos recolectados de la muestra. (p.56)

3.7 Aspectos éticos

En la investigación los trabajadores de la compañía serán informados del procedimiento como parte de los criterios éticos establecidos por Konecra; para la intervención a cada usuario. También se tendrá en consideración los siguientes aspectos éticos como es el de respetar la libre expresión y proteger los derechos individuales de cada colaborador a encuestar; ya que de esta manera se podrá obtener datos reales para la investigación. De igual manera se ha respetado las normas éticas internacionales y nacionales.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticas Descriptivas

Variable 1: Retención del personal

Tabla 1

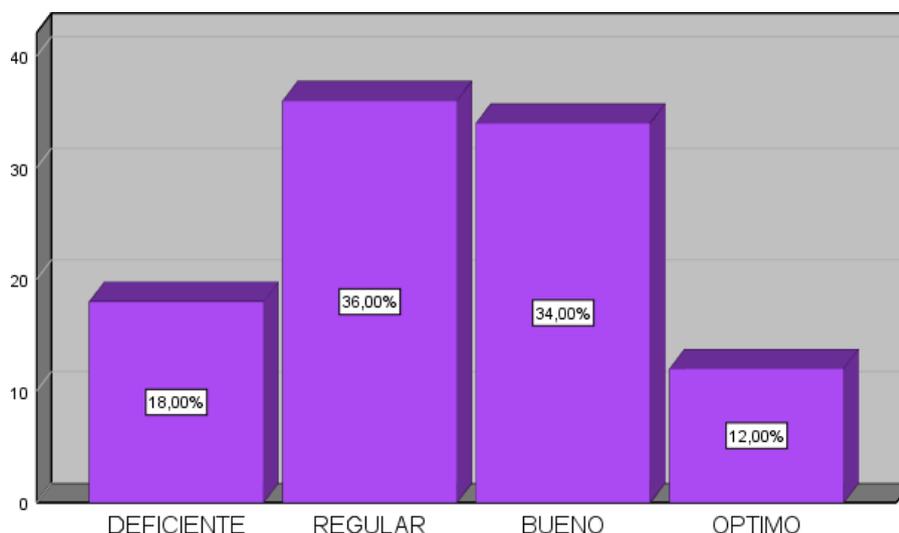
Niveles de Retención del personal en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	9	18,0
	REGULAR	18	36,0
	BUENO	17	34,0
	OPTIMO	6	12,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Porcentaje de la variable Retención del personal



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 1 y Figura 1, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 36 % percibe que la retención del personal es REGULAR, el 12% percibe que es OPTIMO, el 34% percibe que es BUENO y el 18% percibe que es DEFICIENTE.

Tabla 2

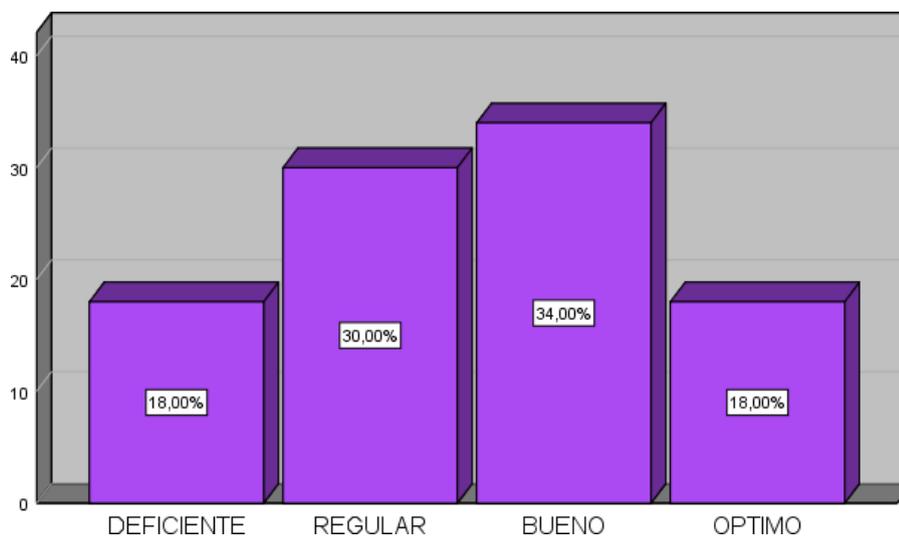
Niveles de Remuneración económica en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	9	18,0
	REGULAR	15	30,0
	BUENO	17	34,0
	OPTIMO	9	18,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Porcentaje de la dimensión Remuneración económica



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 2 y Figura 2, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 34 % percibe que la remuneración económica es BUENA, el 18% percibe que es OPTIMO, el 30% percibe que es REGULAR y el 18% percibe que es DEFICIENTE.

Tabla 3

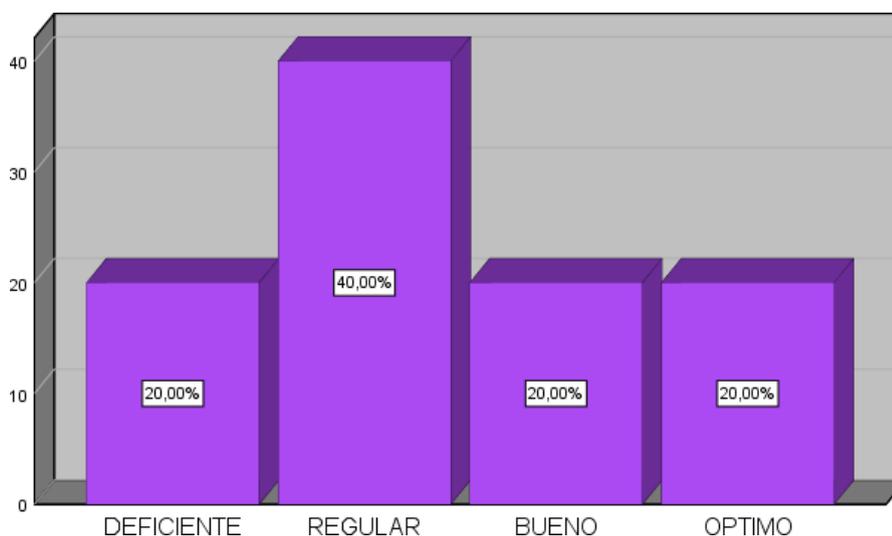
Niveles de Remuneración extraeconómica en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	10	20,0
	REGULAR	20	40,0
	BUENO	10	20,0
	OPTIMO	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Porcentaje de la dimensión Remuneración extraeconómica



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 3 y Figura 3, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 40 % percibe que la remuneración extraeconómica es REGULAR, el 20% percibe que es OPTIMO, el 20% percibe que es REGULAR y el 20% percibe que es DEFICIENTE.

Tabla 4

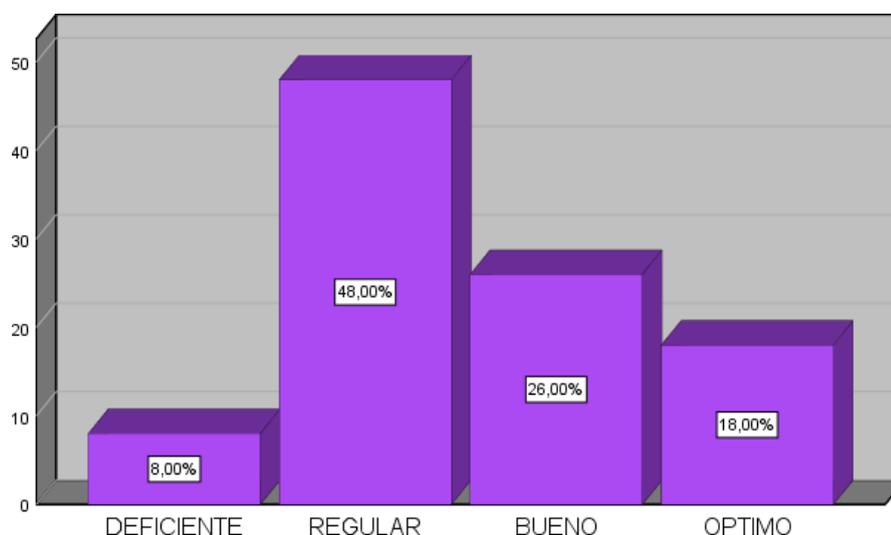
Niveles de Calidad de vida en el trabajo en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	4	8,0
	REGULAR	24	48,0
	BUENO	13	26,0
	OPTIMO	9	18,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Porcentaje de la dimensión Calidad de vida en el trabajo



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 4 y Figura 4, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 48 % percibe que la calidad de vida en el trabajo es REGULAR, el 8% percibe que es DEFICIENTE, el 18% percibe que es OPTIMO y el 26% percibe que es BUENO.

Tabla 5

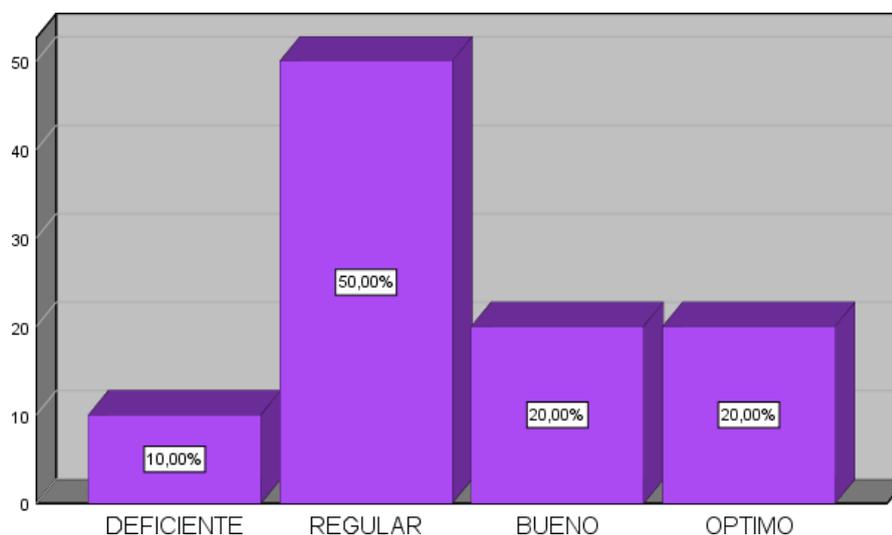
Niveles de Competitividad en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	5	10,0
	REGULAR	25	50,0
	BUENO	10	20,0
	OPTIMO	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Porcentaje de la variable Competitividad



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 5 y Figura 5, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 50 % percibe que la competitividad es REGULAR, el 10% percibe que es DEFICIENTE, el 20% percibe que es OPTIMO y el 20% percibe que es BUENO.

Tabla 6

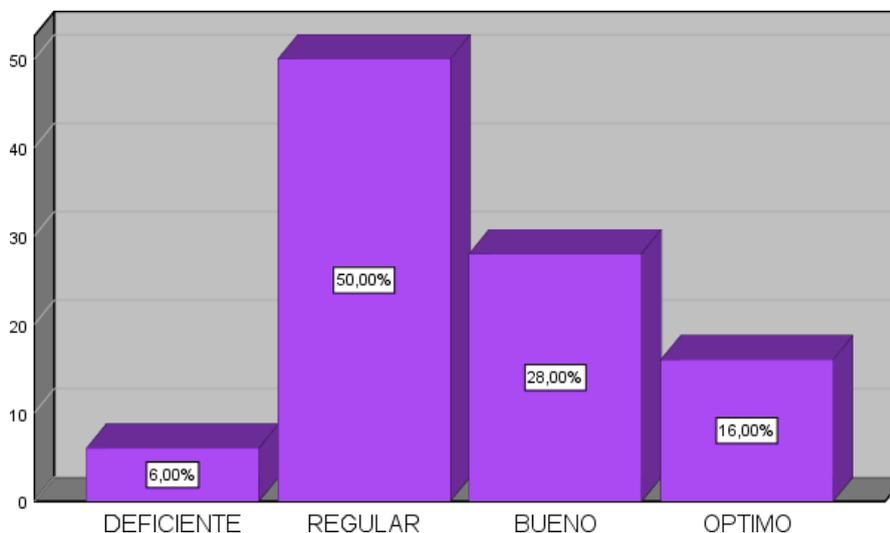
Niveles de Performance en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	3	6,0
	REGULAR	25	50,0
	BUENO	14	28,0
	OPTIMO	8	16,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Porcentaje de la dimensión Performance



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 6 y Figura 6, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 50 % percibe que el performance es REGULAR, el 6% percibe que es DEFICIENTE, el 16% percibe que es OPTIMO y el 28% percibe que es BUENO

Tabla 7

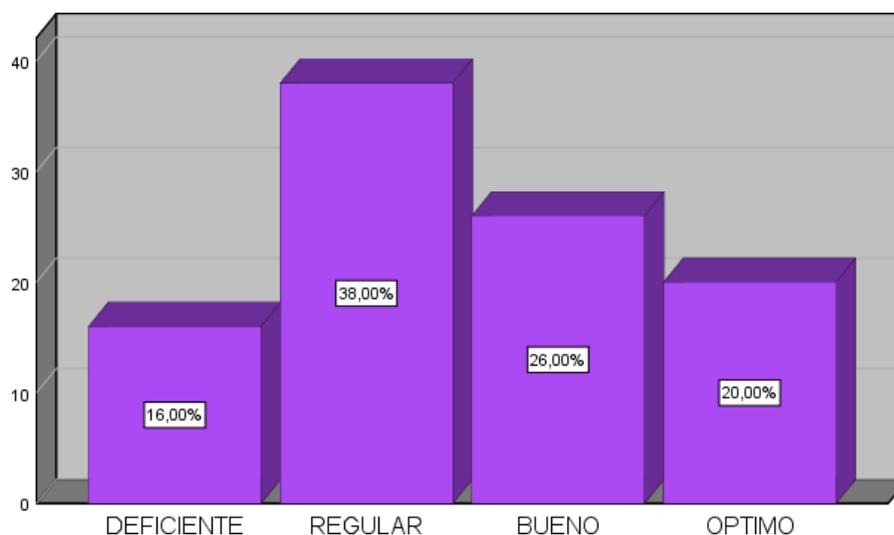
Niveles de Recursos en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	8	16,0
	REGULAR	19	38,0
	BUENO	13	26,0
	OPTIMO	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Porcentaje de la dimensión Recursos



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 7 y Figura 7, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 38 % percibe que los recursos son REGULARES, el 16% percibe que son DEFICIENTES, el 26% percibe que son OPTIMOS y el 26% percibe que son BUENOS

Tabla 8

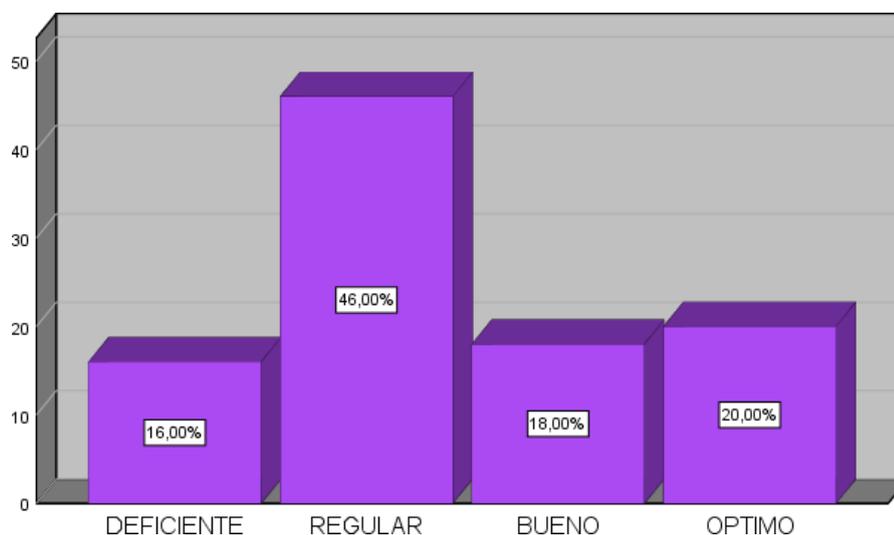
Niveles de Potencial en la empresa Konecta S.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DEFICIENTE	8	16,0
	REGULAR	23	46,0
	BUENO	9	18,0
	OPTIMO	10	20,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Porcentaje de la dimensión Potencial



Fuente: SPSS 26

Interpretación: De la Tabla 8 y Figura 8, mediante los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que de un total de 50 personas encuestadas entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A, el 46 % percibe que el potencial es REGULAR, el 16% percibe que es DEFICIENTE, el 20% percibe que es OPTIMO y el 18% percibe que es BUENO

Prueba de Normalidad de la Muestra

El cálculo se realizó de acuerdo a la agrupación de la base obtenida con el fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal. Para los cuales se determinó las hipótesis la que se trabajó, de la siguiente manera:

Hipótesis de Normalidad

HO: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Se comparó la significancia pre establecida de $T= 0.05$ de acuerdo al 95% de nivel de confianza, con la significación determinada en la tabla de prueba de normalidad según la columna sig., tal como sigue a continuación:

Regla de decisión:

a) Si Sig. $p < 0.05 \Rightarrow$ Rechazo HO

b) Si Sig. $p > 0.05 \Rightarrow$ Acepto HO

Regla de Correspondencia:

a) $N < 50$ entonces es Shapiro-Wilk

b) $N > 50$ entonces es Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Estadístico	gl	Sig.
RETENCION DEL PERSONAL (Agrupada)	,207	,880	50	,000
COMPETITIVIDAD (Agrupada)	,304	,835	50	,000

Fuente: SPSS 26

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 9. Se utilizó para comprobar las hipótesis de normalidad la prueba de Shapiro-Wilk ya que la muestra de la presente investigación es de 50 trabajadores, los resultados aprecian que las variables de estudio tienen una distribución menor que el nivel de significancia, es decir $0.000 < 0.05$ según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la muestra no es normal, y la estadística a usar en la demostración de las hipótesis de este trabajo serán estadísticos no paramétricos. Por consiguiente, el estadístico a usar en la prueba de las hipótesis es no paramétrica. Se tomará el estadístico no paramétrico:

Rho Spearman; si $n > 50$

Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis general

Ho: No existe relación de retención del personal con competitividad en la empresa Konecta S.A Lima, 2020

H1: Existe relación de retención del personal con competitividad en la empresa Konecta S.A Lima, 2020

Tabla 10

Correlación de la hipótesis general

		RETENCIÓN DEL PERSONAL (Agrupada)		
		COMPETITIVIDAD (Agrupada)		
Rho de Spearman	RETENCIÓN DEL PERSONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	COMPETITIVIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De acuerdo a los resultados del estadígrafo Rho de Spearman el coeficiente de correlación de la variable Retención del personal y la variable Competitividad es positiva alta y es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de H. Específica 1

Ho: No existe relación de retención del personal con el performance de la empresa Konecta S.A Lima, 2020

H1: Existe relación de retención del personal con el performance de la empresa Konecta S.A Lima, 2020

Tabla 11

Correlación de la hipótesis específica 1

		RETENCIÓN		
			N DEL PERSONAL (Agrupada)	PERFORMANCE (Agrupada)
Rho de Spearman	RETENCIÓN DEL PERSONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PERFORMANCE (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De acuerdo a los resultados del estadígrafo Rho de Spearman el coeficiente de correlación de la variable Retención del personal y la dimensión Performance es positiva alta y es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de H. Específica 2

Ho: No existe relación de retención del personal con los recursos de la empresa

Konecta S.A Lima, 2020

H1: Existe relación de retención del personal con los recursos de la empresa

Konecta S.A Lima, 2020

Tabla 12

Correlación de la hipótesis específica 2

		RETENCIO N DEL RECURSO PERSONA S L (Agrupada) (Agrupada)		
Rho de Spearman	RETENCIÓN DEL PERSONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RECURSOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De acuerdo a los resultados del estadígrafo Rho de Spearman el coeficiente de correlación de la variable Retención del personal y la dimensión Recursos es positiva alta y es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de H. Específica 3

Ho: No existe relación de retención del personal con el potencial de la empresa
Konecta S.A Lima, 2020

H1: Existe relación de retención del personal con el potencial de la empresa
Konecta S.A Lima, 2020

Tabla 13

Correlación de la hipótesis específica 3

		RETENCIÓN DEL PERSONAL L (Agrupada)		
Rho de Spearman	RETENCIÓN DEL PERSONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	POTENCIAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

De acuerdo a los resultados del estadígrafo Rho de Spearman el coeficiente de correlación de la variable Retención del personal y la dimensión Potencial es positiva moderada y es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación de retención del personal con competitividad en la Empresa Konecta S.A Lima, 2020, mediante la prueba de Rho de Sperman se obtuvo que ambas variables tienen una correlación positiva alta. Este estudio tiene una semejanza con la tesis de Mina (2015) Atracción y retención del talento. Problemática en empresas it de Argentina “cuyo objetivo fue hallar los factores determinantes que permiten la contratación y retención del personal para poder analizarlos, así como evidenciar las herramientas necesarias para poder implementar estos factores a las organizaciones, donde se identificó que existe relación positiva muy fuerte entre las dos variables.

Discusión por metodología

El nivel utilizado para la investigación fue descriptiva-correlacional, ya que se buscó describir cada una de las variables de estudio. Se tuvo como objetivo principal determinar la relación de retención del personal con competitividad en la Empresa Konecta S.A Lima, 2020. Se trabajó con el diseño no experimental-transversal, debido a que en el estudio no se manipularon ni alteraron las variables, se observaron en su contexto natural en un tiempo único. De los antecedentes previos, la investigación que se pudo obtener fue de Camacho (2017), La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango, la metodología que utilizó fue descriptiva correlacional, ya que indica el grado en que se asocian las dos variables, esta determinación nos informa para poder realizar la suposición de las influencias y relacionar la causa – efecto, de igual manera se señala como la variable desempeño exportador se comporta en relación a la variable competitividad de las empresas, unificando sus dimensiones se relación significativamente y ayudan a mejorar el desempeño exportador de estas empresas debido al predominio de esta.

Discusión por resultados

De la tesis se buscó obtener los mejores resultados para determinar la situación en la cual se encuentran la empresa Konecta frente a la retención del personal y la competitividad. Para la recolección de datos se realizó una prueba piloto con 10 personas y estuvo compuesto por 30 preguntas y así conocer la confiabilidad del instrumento a utilizar. Después de constatar que el instrumento podía aplicarse se encuestó a la muestra total que fue de 50 trabajadores de la empresa Konecta. Los resultados arrojaron que un 36 % percibe que la retención del personal es REGULAR, el 12% percibe que es OPTIMO, el 34% percibe que es BUENO y el 18% percibe que es DEFICIENTE. Corroborando que, si existe relación entre las dos variables con una correlación de 0.720, lo cual indica que tienen una correlación positiva muy alta asegurando así que, si existiese un sólido conocimiento respecto a la retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020. De los antecedentes previos, Mina (2015) Atracción y retención del talento. Problemática en empresas it de Argentina, la presente investigación se realizó a encuestar a un total de 20 gerentes, donde un 70% de los gerentes indicó que las personas son lo primordial para sus empresas, pero, únicamente el 10% de ellos indicó utilizar las retenciones del personal de manera adecuada para poder conservarlos en los puestos de trabajo.

Discusión por conclusión

En la investigación presentada se llegó a la conclusión de que la empresa Konecta no usa eficientemente la retención del personal, es por ello que cuenta con una alta rotación de empleados, por ende, pierde competitividad en el mercado de los call centers. En la tesis de Bustos (2010), Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio. Se llegó a la conclusión que se hallaron muchas fallas en el área de recursos humanos con respecto a la comunicación, trabajo en equipo y ambiente laboral.

Discusión por teorías

En la investigación presentada se utilizó una teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow (1943), la pirámide de las necesidades de Maslow emplea primordialmente una pirámide que consta de 5 niveles: Las necesidades fisiológicas. Aquí se encuentran las necesidades básicas como la vestimenta, comida, casa, entre otras. Seguridad. Las personas sienten la necesidad de sentirse seguras y protegidas. Afiliación. Se relacionan con el desarrollo afectivo de la persona, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. Reconocimiento. Como la persona es reconocida en su lugar o puesto de trabajo, más que todo hacen referencia a la autoestima. Autorrealización. Se encuentra en la última jerarquía de la pirámide y es una de las más elevadas necesidades, se basa en seguir un estilo de vida que nos llene, indica que para que un trabajador continúe en la empresa, es necesario satisfacer las necesidades que presenta a lo largo de la estadía en la empresa. Como antecedente de semejanza se utilizó la tesis de Vallejo y Portalanza (2017) Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador donde se utilizó la teoría de la jerarquía de las necesidades con el fin de desarrollar estrategias de retención y políticas idóneas para que los trabajadores se mantengan en sus puestos de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos y resultados del informe de investigación titulado retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020 Se detallan las siguientes conclusiones de acorde a los objetivos planteados.

1. Se verifico con el objetivo general del informe de investigación, se evidenció que existe correlación de ,720 lo cual indica que existe una correlación positiva muy alta entre la retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020.
2. Se cumplió con el objetivo específico 1 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,742 lo cual indica que existe una correlación positiva muy alta entre la Retención del personal y el Performance de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020.
3. Se efectuó con el objetivo específico 2 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,768 lo cual indica que existe una correlación positiva alta entre la Retención del personal y los Recursos de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020
4. Se cumplió con el objetivo específico 3 del informe de investigación, Se evidenció que existe correlación de ,650 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la Retención del personal y el Potencial de la empresa KONECTA SA., Lima, 2020

VII. RECOMENDACIONES

Después del análisis de los resultados de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

Primera: Con respecto a la retención del personal y la competitividad se recomienda que la empresa debe desarrollar estrategias de recompensas para poder conservar y mantener al personal en la empresa y así mantener la competitividad en el mercado.

Segunda: Con respecto a la retención del personal y el performance de la empresa, se sugiere que los trabajadores se encuentren familiarizados con la visión de la empresa para poder así cumplir con los objetivos que se ha trazado la empresa para poder ser muy competitiva en el mercado.

Tercera: Con respecto a la retención del personal y los recursos, se sugiere usarlos de la manera adecuada para poder recompensar a los trabajadores con respecto a las labores que realizan sin perder ganancias.

Cuarta: Con respecto a la retención del personal con el potencial, se recomienda enfatizar en lo que es el servicio de Social Media, ventaja competitiva para la empresa, para poder mejorar y obtener mayores ganancias y mejores resultados para la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, O. (2014). Competitiveness in International Economy Present Conditions [La competitividad en las actuales condiciones de la economía internacional]. *Economía y Desarrollo*, 151 (1).
<http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v151n1/eyd05114.pdf>
- Arboleda, H. (2016). Competitiveness: Concept and Historical evolution [La competitividad en las actuales condiciones de la economía internacional]. *Economía & Administración*, 13 (2).
https://www.uao.edu.co/sites/default/files/revista%20articulo%201_0.pdf
- Bell, R., Espín, M. & Espín, E. (2015). Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público, *Ecociencia*, 2 (2).
<https://search.proquest.com/openview/7e37d4f392c774f7b51a8047bd39068c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>
- Beltrán, I. (2016). Influence of the organizational human resource strategy on employee retention: an empirical study. [Un estudio empírico sobre la influencia de la estrategia de recursos humanos de la empresa en la retención de personal]. *RTSS. CEF*, (401).
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/166516/Beltran_2016_Estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustos A. (2010). *Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5419/tesis420.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabezas, E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Camacho, M. (2017). *La competitividad empresarial y el desempeño exportador de las empresas peruanas de mango* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad San Ignacio de Loyola.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2910/1/2017_Camacho_La-competitividad-empresarial.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8.^a ed.).

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Do Nascimento, L., Guerra, G., Gomes, J. & De Almeida, D. (2019). Strategies for nurse retention in hospitals: scoping review protocol [Estrategias de retención de los profesionales de enfermería en los hospitales: protocolo de revisión exploratoria]. *Revista de Enfermagem Referência*, 4 (22).

<http://ciberindex.com/index.php/ref/article/view/422161p>

Figueroa, H. (2014). Attraction and retention strategies of human talent in colombian mining industry [Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana]. *Revista Económicas*, 35 (1).

https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/219/pdf_43

Garcés, C., Londoño, I., Méndez, K. & Martínez, J. (2016). Employee retention, a strategy for organizational success [Retención de empleados, una estrategia para el éxito de las organizaciones]. *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3 (1).

<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/view/1898/151>

- Giorgis A. (2009). *Factores que afectan la competitividad de las empresas Agropecuarias de la zona norte de la provincia de La Pampa (Argentina)*. [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional de la Universidad de Córdoba.
http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/0_giofac000.pdf
- Gómez, S. (2012) *Metodología de la investigación. Red Tercer Milenio*.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gonzales, D. (2009). Employee retention strategies: effectiveness and scope [Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances]. *Universidad EAFIT*, 45 (156).
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- Hernández, C., Ramírez, C., Dávila, P. & Sánchez S. (2017). *Identificación de las prácticas en retención realizadas por la gerencia de recursos humanos de la fundación FUNPAZ de los colaboradores e impactan su motivación y calidad de vida laboral*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Manizales]. Repositorio institucional de la Universidad de Manizales.
http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3248/Hernandez_Valencia_Candy_Lorena_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, E. (2000). *La competitividad industrial en México*. Plaza y Valdés.
<https://books.google.com.pe/books?id=WdsJnaK1VSEC&pg=PA23&dq=competitividad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8oviLqvzIAhXpUt8KHU55AcAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=competitividad%20definicion&f=false>
- Hernández, Y., Hernández, G. & Mendieta, A. (2013) Turnover model and organizational practices [Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances]. *Historia y Comunicación Social*, 18.
<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/44369/41927>

- Honorio, Y. (2018). *Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016 - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3704/1/2018_Honorio-Hirache.pdf
- Ibarra, M., González, L. & Demuner, M. (2017). Business competitiveness in the small and medium-sized medium enterprises of the manufacturing sector in Baja California [Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California]. *Estudios Fronterizos*, 18 (35). <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Leal, C. (2015). *Hacia un análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro, México*. [Tesis de doctorado, Universidad de Deusto]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad San Ignacio de Loyola. <https://www.orquestra.deusto.es/images/investigacion/publicaciones/tesis/Analisis-competitividad-Queretaro.pdf>
- Mina, P. (2015). *Atracción y retención del talento. Problemática en empresas it de Argentina*. [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Buenos Aires]. Repositorio institucional del Instituto Tecnológico de Buenos Aires. https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/561/501089_Mina_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minchán, 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]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6647>
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa, *Investigación y Negocios*, 9 (13). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-

27372016000100005

Mora, E., Vera, M. & Melgarejo, Z. (2015). Planeamiento estratégico e níveis de competitividade das PMEs do sector do comércio em Bogotá [Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá]. *Estudios gerenciales*, (31).
<https://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-pdf-S0123592314001600>

Moraleda, A. (2004). La innovación, clave para la competitividad empresarial. *Universia Business Review*, (1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43300112>

Obregón, J. (2017). *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD_GESTION_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, C. & Arredondo, E. (2014). Competitiveness and Succesfull Factors in Software Development Companies [Competitividad y factores de éxito en empresas desarrolladoras de software], *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (3).
https://pdfs.semanticscholar.org/e0c6/eb1466f16a9f7c4f8af37a4471fbf0c1f015.pdf?_ga=2.181531749.371317198.1574663021-1630595715.1574663021

Pérez, R., Camacho, O & Arroyo, G. (2013). El incremento de la productividad y competitividad en México: Innovación, conocimiento y desarrollo, *En Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 5 (3).
<http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/204/290>

- Ramos, A. & Sánchez, L. (2017). *Retención del talento humano estratégico en empresas mineras*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de la Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2877/AE_294.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, H. (2003). La competitividad y la gestión empresarial, *Escuela de Administración de Negocios*, 45. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/258/248>
- Rojas, F. (2014). *Gestión del talento y técnicas de retención de personal clave, caso Enap refinerías Biobío*. [Tesis de maestría, Universidad de Concepción]. Repositorio institucional de la Universidad de Concepción. http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1893/Tesis_Gestion_de_Talento_y_Tecnicas_de_Retencion.Marked.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, L. (2006). Competitividad y productividad en empresas familiares pymes. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (57). <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605708.pdf>
- Ruiz, J., Martínez, O. & Verján, R. (2019). Aproximación literaria de la mercadotecnia como factor de competitividad en el sector turístico, *Revista Iberoamericana de Turismo*. <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/8690/6546>
- Solari, L. (2013). *Mejora de la competitividad en una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la Innovación de procesos en sus operaciones*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5469/SOLARI_ZAPATA_LUIS_MEJORA_SERVICIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, V. & Portalanza, A. (2017). *The importance of Human Talent Management as a Strategy for Attracting and Retaining Teachers in Educational Organizations of Ecuador* [Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador]. PODIUM. <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/76/74>

Webster, C. & Ivanov, S. (2019). *Transforming competitiveness into economic benefits: does tourism stimulate economic growth in more competitive destinations?* [Transformar la competitividad en beneficios económicos: ¿estimula el turismo el crecimiento económico en destinos con más competencia?] (Trad. M. Forrest), *Turismo y Sociedad*, 15. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5994/7727>

Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Retención del personal	La retención es el esmero de un empleador por conservar a los trabajadores necesarios para cumplir con sus objetivos de negocio. (Frank, 2014, p.150)	Esta variable se medirá con 3 dimensiones y 6 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario compuesto por 12 ítems con escala tipo Likert.	Remuneración económica	Directa	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Indirecta	
			Remuneración extraeconómica	Relativo al puesto	
				Relativo al ambiente de trabajo	
			Calidad de vida en el trabajo	Higiene laboral	
				Seguridad laboral	
V2: Competitividad	La competitividad es el potencial que desarrolla toda empresa para poder conservarse en el mercado, esta se divide en Performance, Potencial, Procesos de edificación competitiva. (p. 280). (Buckley, Pass y Prescotty Deppreu, 1990, p. 280)	Esta variable se medirá con 3 dimensiones y 9 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario compuesto por 18 ítems con escala tipo Likert.	Performance	Pasado	
				Presente	
				Futuro	
			Recursos	Infraestructura	
				Equipamiento	
				Económicos	
			Potencial	Proyectos	
				Expansión	
				Innovación	

Anexo 6 Instrumento de recolección de datos

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes

Instrumento – Retención del personal

Ítems						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Remuneración económica						
1	Su salario está de acuerdo al trabajo que realiza					
2	Está de acuerdo con los bonos y premios que otorga la empresa					
3	Recibe gratificaciones y horas extras					
4	Tiene participación en las utilidades					
Dimensión 2: Remuneración extraeconómica						
5	Cuando supera las metas de producción es debidamente compensado					
6	La empresa otorga incentivos relativos al mejor rendimiento					
7	Se siente satisfecho por trabajar en una empresa que es mejor que la competencia					
8	Existe un buen ambiente laboral					
Dimensión 3: Calidad de vida en el trabajo						
9	Las condiciones para laborar en su puesto de trabajo son buenas					
10	El ambiente de su trabajo es saludable					
11	La empresa tiene certificación de defensa civil					
12	Su ambiente de trabajo prevé resguardar su salud					

Instrumento – Competitividad

Ítems						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Performance						
1	La empresa ha tenido el mayor número de clientes que los de la competencia					
2	La empresa ha crecido permanentemente					
3	La empresa tiene el mayor número de clientes que los de la competencia					
4	La empresa crece permanentemente					
5	La empresa tendrá el mayor número de clientes que los de la competencia					
6	La empresa crecerá permanentemente					
Dimensión 2: Recursos						
7	Los ambientes de trabajo son cómodos					
8	Tiene suficiente espacio para ampliar los ambientes de trabajo					
9	Los equipos de trabajo son modernos					
10	Se tienen los equipos suficientes para el crecimiento de la empresa					
11	Los ingresos económicos de la empresa son mejores que los de la competencia					
12	Los recursos económicos le permiten cumplir con sus obligaciones de pago					
Dimensión 3: Potencial						
13	Desarrolla acciones para implementar otros proyectos relativos a su rubro					
14	Se innova permanentemente en la metodología de servicio					
15	Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel nacional					
16	Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel internacional					
17	Existe mejora continua en todos los procesos que desarrolla la empresa					
18	Se implementa metodologías nuevas para optimizar el servicio					

Anexo 7 Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa Konecta SA., Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román Claudia Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención del personal	Remuneración económica	Directa	Su salario está de acuerdo al trabajo que realiza	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
			Está de acuerdo con los bonos y premios que otorga la empresa				
		Indirecta	Recibe gratificaciones y horas extras				
			Tiene participación en las utilidades				
	Remuneración extraeconómica	Relativo al puesto de trabajo	Cuando supera las metas de producción es debidamente compensado				
			La empresa otorga incentivos relativos al mejor rendimiento				
		Relativo al ambiente de trabajo	Se siente satisfecho por trabajar en una empresa que es mejor que la competencia				
			Existe un buen ambiente laboral				
	Calidad de vida en el trabajo	Higiene laboral	Las condiciones para laborar en su puesto de trabajo son buenas				
			El ambiente de su trabajo es saludable				
		Seguridad laboral	La empresa tiene certificación de defensa civil				
			Su ambiente de trabajo prevé resguardar su salud				
Firma del experto:			Fecha <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa Konecta SA., Lima, 2020											
Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román Claudia Elizabeth											
Apellidos y nombres del experto:											
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS				
Competitividad	Performance	Pasado	La empresa ha tenido el mayor número de clientes que los de la competencia	LIKERT: Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre							
			La empresa ha crecido permanentemente								
		Presente	La empresa tiene el mayor número de clientes que los de la competencia								
			La empresa crece permanentemente								
		Futuro	La empresa tendrá el mayor número de los clientes que los de la competencia								
			La empresa crecerá permanentemente								
	Recursos	Infraestructura	Los ambientes de trabajo son cómodos								
			Tiene suficiente espacio para ampliar los ambientes de trabajo								
		Equipamiento	Los equipos de trabajo son modernos								
			Se tienen los equipos suficientes para el crecimiento de la empresa								
		Económicos	Los ingresos económicos de la empresa son mejores que los de la competencia								
			Los recursos económicos le permiten cumplir con sus obligaciones de pago								
	Potencial	Proyectos	Desarrolla acciones para implementar otros proyectos relativos a su rubro								
			Se innova permanentemente en la metodología de servicio								
Expansión		Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel nacional									
		Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel internacional									
Innovación		Existe mejora continua en todos los procesos que desarrolla la empresa									
		Se implementa metodologías nuevas para optimizar el servicio									
Firma del experto:			Fecha <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>								

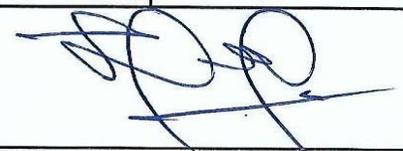
Anexo 8 Validación de la matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román, Claudia Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARANZA ESTEBAN TEODORO						DNI: 08074405	
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Retención del personal	Remuneración económica	Directa	Su salario está de acuerdo al trabajo que realiza	Ordinal	/		
			Está de acuerdo con los bonos y premios que otorga la empresa		/		
		Indirecta	Recibe gratificaciones y horas extras		/		
			Tiene participación en las utilidades		/		
	Remuneración extraeconómica	Relativo al puesto	Cuando supera las metas de producción es debidamente compesado		/		
			La empresa otorga incentivos relativos al mejor rendimiento		/		
		Relativo al ambiente de trabajo	Se siente satisfecho por trabajar en una empresa que es mejor que la competencia		/		
			Existe un buen ambiente laboral		/		
	Calidad de vida en el trabajo	Higiene Laboral	Las condiciones para laborar en su puesto de trabajo son buenas		/		
			El ambiente de su trabajo es saludable		/		
		Seguridad Laboral	La empresa tiene certificación de defensa civil		/		
			Su ambiente de trabajo prevé resguardar su salud		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 30 DE OCTUBRE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román, Claudia Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CARMAZZO ESTEBAN TEODORO</i> DNI: <i>08074405</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Competitividad	Performan ce	Pasado	La empresa ha tenido el mayor número de los clientes que los de la competencia	Ordinal	/		
			La empresa ha crecido permanentemente		/		
		Presente	La empresa tiene el mayor número de los clientes que los de la competencia		/		
			La empresa crece permanentemente		/		
		Futuro	La empresa tendrá el mayor número de los clientes que los de la competencia		/		
			La empresa crecerá permanentemente		/		
	Recursos	Infraestructura	Los ambientes de trabajo son cómodos		/		
			Tiene suficiente espacio para ampliar los ambientes de trabajo		/		
		Equipamiento	Los equipos de trabajo son modernos		/		
			Se tienen los equipos suficientes para el crecimiento de la empresa		/		
		Económicos	Los ingresos económicos de la empresa son mejores que los de la competencia		/		
			Los recursos económicos le permiten cumplir con sus obligaciones de pago		/		
	Potencial	Proyectos	Desarrolla acciones para implementar otros proyectos relativos a su rubro		/		
			Se innova permanentemente en la metodología de servicio		/		
		Expansión	Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel nacional		/		
Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel internacional			/				
Innovación		Existe mejora continua en todos los procesos que desarrolla la empresa	/				
		Se implementa metodologías nuevas para optimizar el servicio	/				
FIRMA DEL EXPERTO:							
.....							
.....							
				FECHA: <i>30 DE OCTUBRE</i> 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., LIMA, 2020

Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román, Claudia Elizabeth

Apellidos y nombres del experto: Dr. PUIGA CORREA DAVID FERNANDO

DNI: 22168879

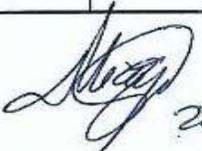
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Variable 1: Retención del personal	Remuneración económica	Directa	Su salario está de acuerdo al trabajo que realiza	Ordinal	/		
			Está de acuerdo con los bonos y premios que otorga la empresa		/		
		Indirecta	Recibe gratificaciones y horas extras		/		
			Tiene participación en las utilidades		/		
	Remuneración extraeconómica	Relativo al puesto	Cuando supera las metas de producción es debidamente compensado		/		
			La empresa otorga incentivos relativos al mejor rendimiento		/		
		Relativo al ambiente de trabajo	Se siente satisfecho por trabajar en una empresa que es mejor que la competencia		/		
			Existe un buen ambiente laboral		/		
	Calidad de vida en el trabajo	Higiene Laboral	Las condiciones para laborar en su puesto de trabajo son buenas		/		
			El ambiente de su trabajo es saludable		/		
		Seguridad Laboral	La empresa tiene certificación de defensa civil		/		
			Su ambiente de trabajo prevé resguardar su salud		/		

FIRMA DEL EXPERTO:  22168879

FECHA: 30 DE OCTUBRE 2019

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA SA., LIMA, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Aburto Román, Claudia Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. DAVID CORREA, DAVID FERNANDO</i>						DNI: <i>27/68879</i>	
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Competitividad	Performan ce	Pasado	La empresa ha tenido el mayor número de los clientes que los de la competencia	Ordinal	/		
			La empresa ha crecido permanentemente		/		
		Presente	La empresa tiene el mayor número de los clientes que los de la competencia		/		
			La empresa crece permanentemente		/		
		Futuro	La empresa tendrá el mayor número de los clientes que los de la competencia		/		
			La empresa crecerá permanentemente		/		
	Recursos	Infraestructura	Los ambientes de trabajo son cómodos		/		
			Tiene suficiente espacio para ampliar los ambientes de trabajo		/		
		Equipamiento	Los equipos de trabajo son modernos		/		
			Se tienen los equipos suficientes para el crecimiento de la empresa		/		
		Económicos	Los ingresos económicos de la empresa son mejores que los de la competencia		/		
			Los recursos económicos le permiten cumplir con sus obligaciones de pago		/		
	Potencial	Proyectos	Desarrolla acciones para implementar otros proyectos relativos a su rubro		/		
			Se innova permanentemente en la metodología de servicio		/		
		Expansión	Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel nacional		/		
Se busca permanentemente el mayor número de clientes a nivel internacional			/				
Innovación		Existe mejora continua en todos los procesos que desarrolla la empresa	/				
		Se implementa metodologías nuevas para optimizar el servicio	/				
FIRMA DEL EXPERTO:							
.....		<i>27/68879</i>		FECHA: <i>30</i> DE <i>OCTUBRE</i> 2019			
.....							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 9 Método de juicio de expertos y validez del instrumento

N°	DOCENTE	GRADO	RESULTADO
1.	DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO	DOCTOR	APLICABLE
2.	CARRANZA ESTELA, TEODORO	DOCTOR	APLICABLE
3.	ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO	DOCTOR	APLICABLE
4.	VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA	DOCTORA	APLICABLE
5.	MANRIQUE CESPEDES JULIO	DOCTOR	APLICABLE

Baremo de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Rangos Magnitud	Confiabilidad
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.974	50

Anexo 10 Tabla de coeficiente de correlación

Para interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

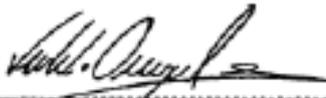
Anexo 11 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

De mi consideración,

Yo Violeta Orozco Arbulú, identificado con DNI N° 07929134, Gerente general de la empresa Konecta S.A. con RUC: 20546992986, ubicado en la provincial de Lima, Lima. Ante ud. respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo aceptado a la Srta. Claudia Elizabeth Aburto Román, estudiante de la Carrera de administración de la Universidad Cesar Vallejo identificado con DNI N° 70046091, lo cual esta en proceso de desarrollo de un Informe de tesis denominado Retención del personal y competitividad de la empresa KONECTA S.A., Lima, 2020, autorizo la ejecución de encuesta e instrumento y la publicación de datos que conciernen a la investigación. Así mismo, el permiso de realizar el trabajo de investigación en nuestro establecimiento KONECTA S.A y poder desarrollar cualquier modificación de mejora o recomendación para nuestra empresa como significado de resolución del problema identificado dentro de la unidad de investigación.



Violeta Orozco Arbulú
DNI: 07929134

Firma del Representante



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "RETENCIÓN DEL PERSONAL Y COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA KONECTA SA., LIMA, 2020", del (los) autor (autores) ABURTO ROMAN CLAUDIA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 23.00% establecido en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID 0000-0002-9808-7719	Firmado digitalmente por: ACARDENASS el 30 Jul 2020 14:01:38

Código documento Trilce: 55855