



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de calidad y retención del talento humano en  
la empresa Saga Falabella Surquillo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Rojas Pardo Fanny Teresa (ORCID: 0000-0003-4370-1678)

**ASESOR:**

Mg. Dios Zarate Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por su infinito amor y bondad por haberme concedido salud y protegido a mi familia en estos momentos tan difíciles.

A mis hijos Xiomara y Miguel que son el amor y motor de mi vida que me impulsan a ser mejor cada día.

## **Agradecimiento**

A mi esposo por su apoyo que me motiva a ser cada vez mejor.

a mi madre por darme la vida y su amor incondicional.

a mis abuelos y mi suegra Maria, por apoyarme y amarme como a una hija.

A mi asesor Luis Dios por su paciencia y atención, a Teresa Gonzales por su apoyo incondicional.

A mis compañeros Tricia, Alexander, Alex por su ayuda en esta etapa estudiantil.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	14
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	14
<b>2.2. Sustento teórico</b> .....	16
2.2.1. La gestión de calidad .....	16
2.2.2. La retención del talento humano .....	22
<b>2.3. Enfoques administrativos de la investigación</b> .....	28
III. METODOLOGÍA .....	30
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	30
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	31
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	32
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	33
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	35
IV. RESULTADOS .....	36
<b>4.1. Análisis descriptivo</b> .....	36
<b>4.2. Prueba de hipótesis</b> .....	44
V. DISCUSIÓN .....	56
VI. CONCLUSIONES .....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS.....	
Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)	
Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)	
Anexo 3. Validación de expertos	

Anexo 4. Matriz de consistencia

Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

Anexo 7. Base de datos

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Indicadores de la dimensión planificar .....	19
<b>Tabla 2</b> Indicadores del control.....	20
<b>Tabla 3</b> Indicadores de la mejora .....	22
<b>Tabla 4</b> Indicadores de las relaciones con las personas.....	25
<b>Tabla 5</b> Indicadores de la Higiene, seguridad y calidad de vida.....	26
<b>Tabla 6</b> Indicadores de las relaciones con empleados y sindicatos .....	27
<b>Tabla 7</b> Perfil de Población.....	33
<b>Tabla 8</b> Validez de expertos .....	34
<b>Tabla 9</b> Niveles de percepción de gestión de calidad .....	36
<b>Tabla 10</b> Niveles de percepción de planificar .....	37
<b>Tabla 11</b> Niveles de percepción del controlar .....	39
<b>Tabla 12</b> Niveles de percepción de mejorar.....	40
<b>Tabla 13</b> Niveles de percepción de la retención del talento humano .....	40
<b>Tabla 14</b> Niveles de percepción de las relaciones con las personas .....	41
<b>Tabla 15</b> Niveles de percepción del higiene, seguridad y calidad de vida.....	42
<b>Tabla 16</b> Niveles de percepción de relaciones con empleados y sindicatos .....	43
<b>Tabla 17</b> Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general.....	44
<b>Tabla 18</b> Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general.....	46
<b>Tabla 19</b> Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1 .....	47
<b>Tabla 20</b> Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1.....	49
<b>Tabla 21</b> Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2.....	50
<b>Tabla 22</b> Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2.....	51
<b>Tabla 23</b> Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3.....	53
<b>Tabla 24</b> Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3.....	54

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Trilogía de Juran .....	18
<b>Figura 2.</b> Dimensiones de la retención del talento humano .....	24
<b>Figura 3.</b> Enfoques de la gestión de calidad.....	29
<b>Figura 4.</b> Retención del talento humano.....	29
<b>Figura 5.</b> Niveles de percepción de la gestión de calidad .....	36
<b>Figura 6.</b> Niveles de percepción de planificar .....	37
<b>Figura 7.</b> Niveles de percepción del controlar .....	38
<b>Figura 8.</b> Niveles de percepción de mejorar .....	40
<b>Figura 9.</b> Niveles de percepción de la retención del talento humano.....	40
<b>Figura 10.</b> Niveles de percepción de las relaciones con las personas.....	41
<b>Figura 11.</b> Niveles de percepción del higiene, seguridad y calidad de vida .....	42
<b>Figura 12.</b> Niveles de percepción de relaciones con empleados y sindicatos.....	43

## Resumen

La presente investigación, planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo. La importancia del estudio radica en el sentido de que los colaboradores de la empresa muchas veces demuestran desmotivación y poco compromiso con los objetivos institucionales, por eso necesario establecer el grado de relación que tiene la gestión de calidad y la retención del talento humano para diseñar estrategias comunes que motiven a los colaboradores y de este modo evitar las rotaciones del personal con la finalidad de evitar la falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente y socialmente. El tipo de investigación es aplicada con un diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional. Además, se ha utilizado el instrumento de recolección de datos con una encuesta a 60 colaboradores. Dicho instrumento, fue validado por expertos en la materia, para medir la confiabilidad se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach y para la comprobación de las hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi cuadrado. En esta investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo.

**Palabras clave:** Gestión, planificación, retención y talento.

## **Abstract**

The present investigation, raised as a general objective to determine the relationship between quality management and the retention of human talent in the company Saga Falabella Surquillo. The importance of the study lies in the sense that the company's employees often demonstrate lack of motivation and little commitment to institutional objectives, which is why it is necessary to establish the degree of relationship that quality management and the retention of human talent have to design strategies that motivate employees and thus avoid staff rotations in order to avoid the lack of opportunities to develop professionally and socially. The type of research is applied with a non-experimental, transversal, descriptive, simple and correlational design. In addition, the data collection instrument has been used with a survey of 60 employees. This instrument was validated by experts in the field, the Cronbach's Alpha test was applied to measure reliability, and the Chi-square test was used to check the hypotheses. In this research, it was concluded that there is a significant relationship between quality management and relationships with people in the Saga Falabella Surquillo company.

**Keywords:** Management, planning, retention and talent.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la posición de los mercados internacionales ha tenido veloces variaciones. Antiguamente las empresas se concentraban en vender sus productos en mercados locales, y perseguían la rentabilidad basados en producir mayor cantidad. Hoy las cosas han cambiado, se concentra en mercados internacionales como forma de obtener mayores clientes, debido a que el mercado local está acaparado por un gran número de empresas que se dividen el mercado local, cada una persigue tener una ventaja competitiva que les permita continuar y liderar dichos mercados (Maldonado et. al, 2017).

La empresa de hoy no es la misma de ayer. Las modificaciones que diariamente surgen en el mundo afectan notoriamente en el diario accionar de cada empresa. Por tanto, cada uno de los elementos que forman la empresa debe adaptarse a estos cambios. Cada elemento productivo debe obrar de manera eficaz para conseguir los objetivos que estos cambios conllevan; el uso del talento humano como capital humano, que debe estimarse de real consideración por sus capacidades, sus aptitudes, por valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose satisfecho con lo que realiza, labor que debe ser reconocida por parte de la organización para que se esté se encuentra a gusto al trabajar (Vallejo, 2016)

(Maslow,1950) en su teoría del comportamiento que se basa en las relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social, sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.

En nuestro país es indispensable determinar mecanismos que gestionen un proceso de retención del personal esencial de la empresa y buscar el bienestar común asociando los objetivos institucionales con los personales. La vinculación de objetivos comunes consolida las relaciones con empleados y sindicatos en su

capacidad productiva para con la empresa y conlleva a evitar problemáticas de evasión o interrupción de su capacidad productiva.

Es primordial impulsar en la empresa procesos de gestión de calidad que tenga en cuenta el talento humano, muchas veces se prioriza la capacidad productiva sobre el talento del personal, en consecuencia, no se valora el talento de los colaboradores y sus deseos de desarrollarse en un ambiente de trabajo idóneo para el cuidado de su salud, higiene, seguridad y calidad de vida.

La gestión de calidad tiene en cuenta los aportes de los colaboradores como un principio organizacional para mejorar la productividad y en este proceso es necesario relacionarlo con la valoración y retención del talento humano. La problemática tratada en la presente investigación es acorde con lo planteado por Parra y Lara (2019), que enfatizan la importancia de que el personal se encuentre inmerso en el desarrollo de la gestión de calidad y de esta forma relacionar la gestión de calidad con la retención del talento humano,

La importancia de abordar esta problemática, en la empresa Saga Falabella sucursal Surquillo, que brinda diferentes servicios como venta de ropa, calzado electrodomésticos, también venta de seguros y financieros. La empresa presenta debilidades en la retención de personal, lo cual representa que no se pueda contar con la fuerza de trabajo que se necesita para cumplir con los objetivos de la organización esto se debe a que los colaboradores de la empresa muchas veces demuestran desmotivación y bajo compromiso lo cual perjudica sus relaciones con las personas y con los objetivos institucionales al no cumplir con la totalidad de sus funciones que se le han encargado, los indicadores revelan que el personal se ausenta ya sea por tardanzas o faltas a su jornada laboral, porque ve perjudicada su salud y calidad de vida, también se percibe alta rotación de personal, porque no están a gusto en su puesto de trabajo o porque encuentran una mejor propuesta laboral fuera de empresa.

Para esto necesario establecer el vínculo que tiene la gestión de calidad y la retención del talento humano para diseñar estrategias comunes que motiven a los colaboradores por medio de reconocimientos y seguimiento de disciplina positiva a fin de mejorar las relaciones y así evitar las rotaciones del personal

con la finalidad de evitar la falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente y socialmente.

En relación a el análisis y la profundización de la problemática se describe el problema general de la investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo? Así mismo se plantearon las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo? El presente estudio se justifica teóricamente porque se basa en la revisión y construcción de teorías relacionada a la gestión de calidad y retención del talento humano que aportan nuevas concepciones en la gestión con énfasis en la persona. De igual forma se justifica en la práctica porque recoge modelos actuales para ser aplicados en el ámbito laboral y generen nuevas formas de incluir a los colaboradores en los flujos de procesos para optimizar el servicio y puedan desarrollarse profesionalmente. Es importante entender que su aplicación conlleva a cambios de paradigmas en los enfoques administrativos. Así también su justificación social radica en los aportes para promover culturas organizacionales que tengan como centro a la persona y puedan aportar su máximo potencial. El crecimiento profesional genera una nueva construcción social con los aportes de ciudadanos conscientes de mejorar su calidad de vida. En este sentido, se describe el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo. De igual forma se describen los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo; Determinar la relación entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo; Determinar la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo. De igual forma se planteó la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo. De tal modo se plantearon las siguientes

hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo. Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo. Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Luego de realizar una revisión de los antecedentes que mencionan las categorías de la investigación, se seleccionaron investigaciones internacionales y nacionales que aportaron datos relevantes para el estudio. Los criterios de selección se basaron en la similitud con el enfoque de investigación cuantitativa y que las conclusiones aporten a los fines del presente estudio.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Salvador, K. (2018), Guayaquil, Ecuador; en la investigación *Implementación de estrategias de Employer Branding para mejorar la atracción y retención de talento humano mediante el compromiso organizacional*; con el objetivo de “determinar cómo las estrategias de EB se relacionan con el compromiso organizacional de los empleados de una empresa” (p.2); el enfoque es cuantitativo con un diseño no experimental, la búsqueda conceptual fue hipotética deductiva en el tema de compromiso organizacional, se concluye que los procedimientos utilizados generan compromiso organizacional, existiendo una correlación directa entre el Employer Branding y el compromiso organizacional. Es vital para las compañías desarrollar estrategias para mejorar su marca empleadora y de esta manera atraer al mejor talento, el estudio ha demostrado que implementar estas estrategias generan un aporte positivo.

Castañeda (2020), en Manizales, Colombia; en la investigación *Salario emocional: Un aporte desde la gestión humana en función de la retención de talento en la Universidad de Manizales*; con el objetivo de “Determinar las relaciones entre salario emocional y la retención de empleados.” (p.20); la metodología se basó en el enfoque cuantitativo, con apoyo de instrumentos en cuestionarios semiestructurados y guía de entrevista, posteriormente se realizará triangulación de fuentes y apoyo teórico para conocer aquellas prácticas de la gestión humana alrededor del salario emocional, orientadas a la retención de su personal; concluyendo que la retribución salarial permite

consolidar la retención del talento humano. Los mecanismos de retribución tienen un efecto rápido en su mecanismo familiar, permitiéndose participar de manera activa en su equipo de trabajos, sindicatos y en la sociedad.

Gaitán y Conde (2017), en Managua, Nicaragua; en su tesis titulada *Gestión de Calidad: Gestión de calidad en la comunicación empresarial*; con el objetivo de “plantear la gestión de la calidad en la comunicación empresarial, según conceptos, funciones, influencia de la inserción de la gestión de la calidad en las relaciones laborales y la utilización de sus sistemas de calidad como lo son las normas ISO 9000, 9001 y 14001” (p. 8), su enfoque fue cuantitativo, con un diseño descriptivo, basado en el análisis y revisión conceptual de documentos de la empresa, concluyendo que la gestión de calidad se enfoca en mejorar las formas comunicativas en todas las direcciones organizacionales o canales de información, siendo su principal objetivo el intercambio de datos con sus colaboradores de una forma asertiva y cordial.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Rincón (2016), en Lima, Perú; en la investigación *La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, año 2015*; con el objetivo de “determinar la incidencia de la Gestión de Calidad en la Rentabilidad de las empresas del sector textil” (p.8); el enfoque fue cuantitativo y la población fue de 60 colaboradores con una muestra de 36 para desarrollar un análisis referencial de acuerdo a los objetivos del estudio; se concluyó que el déficit de las organizaciones es la visión de sus dirigente en relación a la gestión de calidad, haciendo necesario la elaboración de un plan de acción que mejora la calidad de sus productos y la atención a sus clientes.

Honorio (2018), en Lima, Perú, en la investigación *Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016-2017*, con el objetivo de “establecer la relación entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional en los trabajadores de un grupo de empresas constructoras de Lima” (p.10); el enfoque fue cuantitativo, la población estuvo

conformada por el departamento de recursos humanos por ser el punto de conflicto, concluyendo que la gestión de calidad incide en la retención del talento humano y con mayor énfasis en los aspecto del desarrollo de la línea de carrera de los colaboradores, las remuneraciones y demás factores que garantizan un compromiso con la empresa. La correlación de las categorías es directa significativa con un nivel de aceptación de 0.62%.

Huerta (2018), en Lima, Perú; en la investigación *Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017*; con el objetivo de “determinar la influencia de la Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores” (p.14); el enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental transversal, la población fue 110 directores de la Ugel de Carhuaz, haciendo uso de un cuestionario con la escala de Likert; concluyendo que la gestión de calidad en el talento humano influye significativamente en el desempeños laboral de los directores, comprobándose una eficacia del 40.90%.

## **2.2. Sustento teórico**

### **2.2.1. La gestión de calidad**

La gestión de calidad permite mejorar los procesos de la organización, teniendo en cuenta las necesidades y características de su público objetivo. Las organizaciones maximizan sus esfuerzos en generar experiencias satisfactorias en sus clientes con el objetivo de fidelizarlos y garantizar la ubicación comercial de su producto o servicio (Maldonado et al., 2017).

La gestión de calidad es la columna de soporte de toda empresa, de ella se desprende los diversos departamentos que contribuyen al funcionamiento organizacional y su capacidad productiva, sin embargo, muchas veces se priorizan otras inversiones de índole comercial y no se enfatizan los esfuerzos en mejorar los procesos productivos mediante un departamento de gestión de la calidad que contribuya en la atención de todo su público objetivo.

Según Palma, Parejo, y Sierra (2018), la gestión de calidad es un proceso que permite a las instituciones competir en un mercado globalizado, desde un enfoque holístico los procesos que realiza toda empresa deben estar vinculados a los objetivos de satisfacer y fidelizar al cliente. El conjunto de procesos de conllevar a una gestión de calidad debe maximizar los resultados esperados para garantizar la sostenibilidad organizacional.

La competitividad empresarial es materia cotidiana, donde las empresas tiene que rehacerse y adaptarse a los cambios comerciales que genera un mercado de grandes capitales. La gestión de calidad permitirá a la empresa emplear toda su creatividad para mantener la confianza de sus clientes internos y externo, de esta forma se crean nuevas oportunidades de negocio.

La gestión de calidad se plantea como objetivo el mejoramiento que conlleven al logro de las metas organizacionales, teniendo un papel de cambiar el producto por una experiencia placentera. Este valor agregado busca la eficiencia empresarial, la mejora continua, el reconocimiento del desempeño laboral y su capacidad productiva (Chacón y Rugel, 2018).

La eficiencia y eficacia empresarial cierra el circuito de todos los elementos que la componen, donde el factor humano es el eje que dinamiza el movimiento de la organización, siempre con una visión de mejora continua con la finalidad de que el negocio se vuelva más rentable. La gestión de calidad permite reducir las brechas entre una pequeña y gran empresa, por que toma como premisa la calidad del servicio personal y el aumento de su capacidad productiva.

Las teorías de la gestión de calidad sintetizan la necesidad de establecer procesos para mejorar el sistema productivo, potenciando a los recursos humanos, procesos con materia prima directa, comercialización y satisfacción del cliente, estrategias de acompañamiento para el desarrollo de los

colaboradores y a la empresa. En relación a las teorías revisadas de la gestión de calidad se presentan los siguientes niveles basados en la trilogía de Juran como se muestra en la figura 1.



**Figura 1.** Trilogía de Juran

Tomado de Maldonado et al., (2017).

- **Planificar.** La planificación es la primera fase de la organización de una empresa, centrándose en el diseño del producto o servicio necesario para cubrir las expectativas del público objetivo. En este sentido es importante identificar las características del cliente para tenerlo en cuenta al momento de diseñar el producto o servicio y proyectar las acciones indicadas que contribuyan a una mejor calidad (Maldonado et al., 2017).

Desde los enfoques contemporáneos de la administración se tiene como referencia la planificación empresarial con la mirada en las metas corporativas. La planificación es el punto de partida para la concepción del sistema productivo que se inicia desde la adquisición de la materia hasta llevar el producto al cliente objetivo, en este sentido, es necesario definir los aspectos esenciales para desarrollar una buena planificación.

La planificación tiene como fin mejorar los procesos de productividad, es decir, organizaciones más competitivas, con visiones de desarrollo humano, rentables y satisfactoria para todos quienes conforman el recurso humano. La planificación permite visionar nuevas estructuras de cambio para ubicar y fidelizar a la

empresa donde se ubica su público objetivo (Fernández, Juvinao, y Solano, 2016).

Los procesos de planificación deben tener en cuenta todos los componentes de su fuerza productiva como los recursos humanos, quienes son el pilar fundamental de toda organización. Es necesario establecer incentivos que motiven al personal a cumplir los objetivos planificados por la empresa y por ende se puedan beneficiar todos sus miembros en el aspecto económico y las oportunidades de desarrollo profesional.

La planificación de la gestión de calidad para fines del presente estudio será medida por los indicadores de determinar los clientes, diseñar los productos o servicios y ejecutar las actividades, como se muestran en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Indicadores de la dimensión planificar*

<b>Ítem</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>
1	Determinar los clientes	Es necesario conocer las características del usuario, cuáles son sus necesidades y expectativas del producto o servicio (Yépez, y Cabrera, 2016).
2	Diseñar los productos o servicios	El diseño del producto tiene por objetivo darle un valor agregado y que colme las expectativas del mercado para beneficiar a la empresa y a sus clientes. (Schwab, Fuentes, y Briede, 2016).
3	Ejecutar las actividades	La ejecución de las actividades implica poner en marcha las acciones planificadas para lograr objetivos organizacionales (Mayo, 2016).

Adaptado de Maldonado et al. (2017).

- **Controlar.** El control es la fase donde se deben identificar las posibles desviaciones de los objetivos planificados para el producto o servicio, se debe tener en cuenta realizar evaluaciones comparativas de los estándares de calidad para luego implementar medidas correctivas que mejoren los procesos de productivos y conlleven a no perder la dirección de los objetivos organizacionales (Maldonado et al., 2017).

La línea de confianza en las empresas es importante, pero más aún, el control en el sentido de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El

control permite velar por los procesos planificados en una gestión de calidad que tiene como propósito el crecimiento y fidelización en el mercado.

Zamora, Ponce, Chávez, y Cedeño (2018), afirman que el control es una estrategia para que los directivos puedan acompañar y garantizar las metas de la empresa. De esta forma pueden conocer e informa el funcionamiento de la empresa y ejecutar las medidas correctivas necesarias para volver al camino planificado inicialmente.

Las empresas pueden utilizar diversas herramientas de control, pero la importancia de la información recogida radica en los datos relevantes que ayuden a identificar las falencias y poder ejecutar acciones para recoger las deficiencias del producto o servicio, dichas correcciones deben tener en cuenta los cambios proyectados y los cambios de naturaleza cotidiana.

El control de la gestión de calidad para fines del presente estudio será medida por los indicadores de evaluar las desviaciones e implementar medidas de corrección, como se describe en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Indicadores del control*

Ítem	Indicador	Descripción
1	Evaluar las desviaciones	Evaluar las desviaciones en el proceso productivo implica analizar los factores externos e internos que realizan los terceros con la visión de promover un clima de cambio constante (Madrigal, 2017).
2	Implementar medidas de corrección	El control necesita de la implementación de medidas de corrección que detecten, informen y accionen en la solución de dichos problemas. Es importante sistematizar en protocolos dichas experiencias (Calderón y Esgardo, 2016)

Adaptado de Maldonado et al. (2017).

- **Mejorar.** Los planes de mejora se ubican en esta fase con la finalidad de optimizar los procesos planificados y prevenir deficiencias en la calidad estandarizada de la organización. En esta fase es importante desarrollar sistemas preventivos de problemas en la calidad del producto o servicio mediante proyectos de mejoras e incentivar a todos los colaboradores ser parte

del plan de mejora continua (Maldonado et al., 2017).

Los procesos de mejora parten de un diagnóstico inicial en relación a los planificado y su articulación con los objetivos organizacionales, permitiendo corregir los problemas e incentivar al personal a ser parte de la solución y de esta forma poder enmendar los procesos mediante planes de mejora que se pueden implementar de forma gradual o de acuerdo a las problemáticas que se tienen que abordar y los elementos con los cuales se cuenta.

La mejora de la gestión de calidad se vincula con una variedad de estrategias organizacionales como el modelo de gestión de calidad total (TQM), teoría de las restricciones (TOC), Kaizen, Seis Sigma entre otros. Todas estas estrategias apuntan a un solo fin la búsqueda de la perfección en la gestión de la calidad organizacional que permita fidelizar a los clientes (Ramírez y Álvaro, 2017).

Los diseños de la gestión de calidad se realizan con la finalidad de promover la calidad de lo ofertado por la empresa y de esta forma posicionarse en el mercado. Sus enfoques se basan en una gestión rigurosa que estructure sistemas de trabajo planificados, contralados y mejorados, además que se proyecten cambios y ajustes constantes con la finalidad de mejorar su cadena productiva con miras a la satisfacción de su público objetivo.

Los modelos que se han venido desarrollando en la administración con respecto a los planes de mejora se enfoca en la gestión de los recursos humanos, logístico y financieros, sin embargo, actualmente también se busca proyectar la ampliación de los servicios o atender nuevos nichos en una sociedad tan cambiante y que cada vez más propicia nuevas necesidades.

Las estructuras organizacionales buscan integrar mediante la creación de nuevos departamentos el análisis, diseño y ejecución de planes de mejoras en el proceso y determinantes en los cambios de procesos para garantizar la sostenibilidad de la organización.

La mejora de la gestión de calidad para fines del presente estudio será medida por los indicadores de establecer los sistemas correctivos, elaborar proyectos de

mejoras, definir al grupo de personas, formar al grupo de personas e incentivar al grupo de personas, como se describen en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Indicadores de la mejora*

<b>Ítem</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>
1	Establecer los sistemas correctivos	Mediante este aspecto las empresas pueden establecer sistemas de diagnósticos e identificación de problemas para establecer sistemas correctivos que permitan garantizar la calidad del producto o servicio (Serrano, 2017).
2	Elaborar proyectos de mejoras	La elaboración del proyecto de mejora permite lograr la calidad total de las empresas y así poder cumplir sus objetivos organizacionales, es importante generar los ambientes adecuados para su aplicación (Villavicencio, Soler, y Bernabéu, 2017).
3	Definir al grupo de personas	Una vez identificado las problemáticas y establecidos los proyectos de mejora es necesario definir el grupo de persona que lo implementaran teniendo en cuenta sus competencias profesionales (Guerra, 2016).
4	Formar al grupo de personas	De acuerdo a las necesidades del proyecto de mejora de deben formar grupos de personas idóneas que se complementen en sus competencias y desarrollen una sinergia al momento de trabajar por equipos. (Guerra, 2016).
5	Incentivar al grupo de personas	Para garantizar el desarrollo de los proyectos de mejora se deben incentivar al grupo de personas y acompañarlos en el proceso de ejecución para medir sus logros y dificultades permitiéndoles mejorar en su desempeño y desarrollo profesional. (Villavicencio, Soler, y Bernabeu, 2017).

Adaptado de Maldonado et al. (2017).

### **2.2.2. La retención del talento humano**

La retención del talento humano, se centra en captar colaboradores con un perfil adecuado, los induce, los capacita y los profesionaliza para mantenerlas motivadas en un proceso de desarrollo personal y grato ambiente de trabajo con la finalidad de cubrir sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y financieras (Vallejo, 2016). Las empresas realizan un proceso de retención del talento humano, porque es necesario mantener personal clave que garantice los

procesos productivos y no sean afectados por la rotación constante del personal.

Sin embargo, en muchas empresas no existen estos criterios porque priorizan la informalidad y la minimización de sus costos teniendo como consecuencia desniveles en la gestión de calidad por falta de personal calificado y que cuente con la experiencia necesaria para brindar el servicio esperado.

Según Meneses (2019), la retención del talento humano dentro una organización se debe considerar como una estrategia que permite a la empresa competir, en consecuencia, las empresas deben priorizar la retención del talento humano en sus planes y objetivos de su administración orientada a una gestión de calidad acorde con el contexto actual.

Es necesario establecer en las organizaciones políticas claras para la retención del talento humano con la finalidad de gestionar la organización con estructuras sólidas que conocen el tipo de trabajo y los fines de la empresa, a pesar de reconocerse la importancia del talento humano aún se persisten en políticas de rotación de personal o los colaboradores migran a otras empresas por mejorar sus ingresos y su desarrollo profesional.

Actualmente las empresas tienen estrategias para captar a sus empleados, pero descuidan la retención y la profesionalización del mismo, en este sentido es de vital importancia que desarrollen estrategias en los procesos de retención del personal, porque en un área que viene transformando para garantizar organizaciones exitosas y que aporten al capital intelectual de sus colaboradores (Ramos y Sánchez Alfaro, 2017)

El área de recursos humanos es muy importante en una empresa, por las funciones que ejerce en relación al desarrollo de las personas dentro del ambiente laboral. Constantemente deben establecer mecanismos de seguimiento del personal, medir su desempeño y velar por sus necesidades de adaptación al sistema de trabajo y que desarrollen en su campo de acción.

En relación a las teorías revisadas de la retención del talento humano se presentan los siguientes niveles basados en la propuesta de Vallejo (2016), como se describen en la figura 2.



**Figura 2.** Dimensiones de la retención del talento humano  
Tomado de Vallejo (2016).

- **Relaciones con las personas.** Existen diversos problemas alrededor de las personas que pueden influir en su desempeño laboral que se relacionan con la familia, económicos o de salud, por eso es necesario identificar las necesidades mediante la relación directa del departamento de recursos humanos con el personal de la empresa y proporcionar la ayuda necesaria (Vallejo, 2016).

Es importante que la empresa determine protocolos de relación directa con sus empleados, donde se prioriza la estabilidad integral de los empleados para que puedan desarrollarse de forma óptima en sus responsabilidades laborales y puedan contribuir al crecimiento organizacional y de forma mutua en su desarrollo personal.

Según León (2018), las relaciones con las personas son interrelaciones de contacto entre las personas cuando desarrollan una actividad en un medio laboral, social o de intercambios de ideas con la finalidad de llegar a acuerdo mutuos que favorezcan a todas las partes.

Los acuerdos con beneficios mutuos hacen más sencillo las relaciones personales porque caminan hacia una misma meta sabiendo que en el proceso se apoya mutuamente con la finalidad de lograr su desarrollo personal y

organizacional, en este sentido es necesario establecer estrategias para mejorar las relaciones personales en los intercambios de ideas y establecer acuerdos.

Las relaciones con las personas para fines del presente estudio será medida por los indicadores de programa de relaciones, programa de reconocimientos, programa de disciplina positiva, como se describen en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Indicadores de las relaciones con las personas*

Ítem	Indicador	Descripción
1	Programa de relaciones	Es necesario que exista una comunicación asertiva entre la empresa y los colaboradores, donde se pueda enfatizar los objetivos institucionales y poder escuchar las sugerencias con la finalidad de mejorar (Vallejo, 2016).
2	Programa de reconocimientos	Los programas de reconocimiento son vitales para el fortalecimiento de los recursos humanos, los cuales pueden ser mediante reconocimientos, felicitaciones, premios y otros estímulos que sirvan de modelos para los demás (Vallejo, 2016).
3	Programa de disciplina positiva	El programa de disciplina positiva consiste en compartir las responsabilidades en las dificultades y soluciones entre el equipo de trabajo, de esta forma la gerencia estratégica se convierte en un acompañante de los procesos y no solo en un supervisor (Vallejo, 2016).

Tomado de Vallejo (2016).

- **Higiene, seguridad y calidad de vida.** Se conceptualiza como los lineamientos que tienen por principio garantizar la salud de los colaboradores, de tal forma que se prevean los problemas de salud de acuerdo a las funciones que se realizan en el ámbito laboral y se garanticen los protocolos para salvaguardar la protección de colaboradores (Vallejo, 2016).

Es necesario que las empresas organicen protocolos de seguridad para prevenir los riesgos laborales, así como considerar las medidas de higiene necesario y el colaborador pueda ejercer su máximo potencial en un ambiente laboral descontaminado y seguro. Según Rubiano y Aponte (2016), debe ser prioridad de las organizaciones generar un lugar de seguro de trabajo, el ambiente laboral debe cubrir las expectativas del colaborador, para que puede

desarrollarse con confianza y sentir un respaldo al momento de ejecutar sus funciones.

El talento humano permite garantizar los procesos productivos de la organización y a su vez fortalece los equipos de trabajo, en este sentido es tarea de la empresa brindarle un respaldo de seguridad en relación a la salud y lo emocional. Este respaldo organizacional brinda una calidad de vida al colaborador porque se desempeña en un ambiente saludable y se siente seguro con los protocolos de seguridad previamente establecidos.

La Higiene, seguridad y calidad de vida para fines del presente estudio será medida por los indicadores de higiene laboral, seguridad en el trabajo y calidad de vida en el trabajo, como se muestran en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Indicadores de la Higiene, seguridad y calidad de vida*

Ítem	Indicador	Descripción
1	Higiene laboral	Permite que los miembros de una empresa de desarrolle en un ambiente que cuide su salud y puedan ejercer sus funciones con una iluminación, ventilación y limpieza idónea (Vallejo, 2016).
2	Seguridad en el trabajo.	Las seguridades en el trabajo garantizan la disminución de los riesgos de accidentes laborales, este programa debe incluir protocolos de prevención y sistematización de las acciones tomadas en un accidente laboral (Vallejo, 2016). Se relaciona con el bienestar integral de los colaboradores, las empresas deben promover mecanismos de satisfacción en sus colaboradores y proyecten una visión de crecimiento con la empresa (Vallejo, 2016).
3	Calidad de vida en el trabajo	

Tomado de Vallejo (2016).

**- Relaciones con empleados y sindicatos.** Es necesario tener relaciones asertivas con los empleados considerar los aportes de los sindicatos y de esta forma unir esfuerzos para el beneficio de ambos, a su vez se establecen mejores lazos cuando se brindan las facilidades para la organización de los sindicatos en el ambiente laboral y se toman en cuenta sus acuerdos para integrarlos en el desarrollo de la empresa (Vallejo, 2016).

A través de la historia los sindicatos han asumido la responsabilidad de luchar y hacer respetar los derechos laborales, sin embargo, en ese proceso se han abierto canales de dialogo adecuados y constantes para llegar acuerdos que beneficien a los trabajadores y a la empresa, dichos canales de dialogo se ha n venido estableciendo con el respeto a no interrumpir el sistema de productivas y brindar los espacios y tiempos para que los sindicatos puedan organizarse.

Según D'Urso (2016), la relación con los empleados y sindicatos permiten tener un diagnóstico de cómo operan los sindicatos y cuáles son sus intereses para establecer diálogos y llegar a acuerdos de acción directa que mejoren las prácticas empresariales. Los acuerdos deben conllevar a beneficios mutuos y las divergencias deben ser oportunidades para mejorar las relaciones.

Las relaciones de la empresa con los sindicatos marcaran las situaciones de conflicto que se puedan presentar y establecer la capacidad de diálogo para resolver problema, de esta forma no se bloquean los avances en el sistema productivo. De igual forma es necesario establecer las responsabilidades compartidas en mira de las metas organizacionales.

Las relaciones con los empleados y sindicatos para fines del presente estudio será medida por la relación con los sindicatos y acuerdos de beneficio mutuo, como se describen en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Indicadores de las relaciones con empleados y sindicatos*

Ítem	Indicador	Descripción
1	Relación con los sindicatos	La relación con los sindicatos mucha se veces se vuelve coyuntural, frágil y vulnerables, esta realidad hace necesario generar una cohesión organizacional para mejorar las relaciones y se priorice el bienestar común (Vejar, 2018).
2	Acuerdos de beneficio mutuo	Los acuerdos de beneficio mutuo entre la empresa y los sindicatos deben basarse en la colaboración voluntaria y mutua dentro de un plan de metas comunes a corto y mediano plazo (Calderón y Esgardo, 2016)

Tomado de Vallejo (2016).

## **2.3. Enfoques administrativos de la investigación**

### **2.3.1. Enfoques de la gestión de calidad.**

Según Chacón y Rugel (2018), el enfoque de la gestión de calidad se centra en la cultura de la mejora continua, dentro del marco de los objetivos institucionales, con la finalidad de fidelizar a los clientes. Cuando se aplican los enfoques de la gestión de calidad se puede transformar la oferta que se brinda, teniendo su mayor impacto en el sistema productivo y la optimización de los recursos humanos, logísticos y financieros.

Los nuevos modelos administrativos implican una gestión de calidad que maximicen la capacidad productiva de las organizaciones, en este sentido todos los entes de las empresas deben contribuir a modelos de calidad que están vinculados a los fines empresariales.

Los enfoques de la gestión de calidad se sustentan en teorías sistematizadas que permiten realizar procesos organizacionales para producir bienes y servicios, buscando darle calidad a la producción, comercialización y atención directa al cliente donde se debe considerar los niveles de calidad esperados, como se describe en la figura 3.

Adaptado de Chacón y Rugel (2018)



**Figura 3.** Enfoques de la gestión de calidad

### 2.3.2. Enfoques de la retención del talento humano.

Según Ramírez, Espíndola, y Huguet (2019), los enfoques de la gestión del talento humano se están modificando globalmente con nuevas visiones. Se realiza una migración de la visión de los modelos corporativos con objetivos lucrativos a valorar el talento de las personas, dicho aspecto se sintetiza en considerar al ser humano no solo como un recurso, sino como un ser con posibilidades de desarrollo y de aporte propio.

Es necesario establecer mecanismos que permitan garantizar la valoración de los recursos humanos y conlleven a desarrollar procesos conjuntos para satisfacción y desarrollo profesional del personal y los objetivos de la organización. Los diferentes enfoques parte que los seres humanos son talentosos y desarrollan sus competencias de acuerdo a las condiciones que le brinda la organización, en este sentido es muy importante para la productividad como se especifica en la figura 5.

Adaptado de Ramírez, Espíndola, y Huguet (2019)  
**Figura 4.** Retención del talento humano

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación es aplicada. Según Esteban (2018), su finalidad es la resolución de problemas en relación a los procesos productivos, comercialización y consumos de bienes y servicios en diversas actividades empresariales. Se conceptualiza como aplicada, porque toma como referencia la investigación básica para plantear hipótesis de alternativas de solución al mundo productivo.

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional. Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), la investigación no experimental presenta características descriptivas y utiliza el método de la observación simple, transversal porque se obtiene la información en un solo tiempo. Es correlacional porque su objetivo es definir el nivel de correlación estadística que existe entre las categorías investigadas, en relación al presente estudio permitió observar el nivel de asociación entre la gestión de calidad y la retención del talento humano.

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

#### **3.2.1. Definición conceptual.**

##### ***Variable 1. Gestión de calidad.***

La gestión de calidad permite mejorar los procesos de la organización, teniendo en cuenta las necesidades y características de su público objetivo. Las organizaciones maximizan sus esfuerzos en generar experiencias satisfactorias en sus clientes con el objetivo de fidelizarlos y garantizar la ubicación comercial de su producto o servicio (Maldonado et al., 2017).

##### ***Variable 2. Retención del talento humano.***

La retención del talento humano, se centra en captar colaboradores con un perfil adecuado, los induce, los capacita y los profesionaliza para mantenerlas motivadas en un proceso de desarrollo personal y grato ambiente de trabajo con la finalidad de cubrir sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y financieras (Vallejo, 2016).

#### **3.2.2. Definición operacional.**

##### ***Variable 1. Gestión de calidad.***

La gestión de calidad se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de planificar,

controlar y mejorar. Se utilizará un cuestionario con escala Likert para establecer la relación con la otra variable.

### ***Variable 2. Retención del talento humano.***

La retención del talento humano se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de relaciones con las personas e higiene, seguridad y calidad de vida y Relaciones con empleados y sindicatos. Se utilizará un cuestionario con escala Likert para establecer la relación con la otra variable.

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

### **3.3.1. Población.**

Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), La población está conformada por todos los individuos que poseen características semejantes, es decir, los individuos de la población del presente estudio fueron los 60 colaboradores de la empresa Saga Falabella Surquillo, los cuales fueron involucrados en la hipótesis.

### **3.3.2. Censo.**

Técnica que implica reunir datos sobre las características de toda la población o universo. Continuamente, es parecido a la encuesta, con la diferencia de que el censo reúne los datos de todos los miembros de la población, en tanto que la encuesta se limita a una muestra. Sánchez, Reyes, y Mejía (2018).

La población en esta investigación la conforma 60 trabajadores del área de Ventas, cajas y reposición, quienes cumplen con el siguiente perfil:

***Tabla 7***

<b>N°</b>	<b>Área</b>	<b>Perfil</b>
-----------	-------------	---------------

20	Vendedores	Cumplir con los objetivos de ventas y cuotas mensuales, atención de excelencia a los clientes brindando información adecuada sobre los productos a su cargo.
30	Cajeros	Llevar a cabo la atención oportuna de los clientes, brindando un servicio de excelencia, apertura cajas, verificar que se encuentren operativas, realizar correcto proceso de recaudación de pago.
10	Reponedores	Mantener el área de exhibición de los productos surtidos de mercadería y ordenadas, según los estándares. Verificar que los productos estén listos para ser exhibidos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas.**

Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos para recopilar la información necesaria de la investigación. Pueden ser de dos tipos: directas e indirectas. Para el presente estudio fue de tipo directa porque se utilizó la técnica de la entrevista.

#### **3.4.2. Instrumentos.**

Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), los instrumentos de recolección de datos son herramientas que ejecutan la técnica de recolección. En el caso de la presente investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario.

#### **3.4.5. Validez y confiabilidad de los Instrumentos.**

La presente investigación utilizó la validez de expertos. Según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), es la terminología utilizada para garantizar el grado de confiabilidad de los instrumentos por experto en el tema, también se le conoce con el nombre de juicio de expertos. La confiabilidad se analiza de acuerdo al grado de opinión emitida por cada uno de los expertos en el tema (Tabla 7).

**Tabla 8***Validez de expertos*

N.º	Experto	Porcentaje	Confiabilidad
Experto 1		95	Aplicable
Experto 2		95	Aplicable
Experto 3		95	Aplicable
Promedio		95	Aplicable

Elaboración propia (2020).

De igual forma se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para establecer la validez del instrumento de acuerdo a la siguiente tabla:

	>	Descripción
Coeficiente Alfa	0.9	Excelente
	0.8	Bueno
	0.7	Aceptable
	0.6	Cuestionable
	0.5	Inaceptable

***Nivel de confiabilidad del instrumento sobre Gestión de calidad*****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

Fuente. La base de datos de prueba piloto

La estadística de fiabilidad es 0,876 que se describe como buena confiabilidad. Se valida el instrumento.

***Nivel de confiabilidad del instrumento sobre Retención del talento humano*****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0

Excluido	0	,0
Total	10	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	8

Fuente. *La base de datos de prueba piloto*

La estadística de fiabilidad es 0,895 que se describe como buena confiabilidad. Se valida el instrumento.

### 3.5. Procedimientos de la recolección de información

Para el procedimiento de recolección de la información se coordinó con la gerencia de la empresa Saga Falabella Surquillo para aplicar el cuestionario a los 60 colaboradores en horarios que no afecte las responsabilidades laborales, optándose por utilizar un espacio de tiempo al término de la jornada laboral. Se brindaron las indicaciones necesarias para que el cuestionario pueda ser llenado correctamente de forma anónima y codificados por un número de orden, de esta forma no se manipularon los datos y se mantuvo la confiabilidad de la información.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a la tabulación de la información haciendo uso de los aplicativos de Excel y SPSS, luego se presentaron las estadísticas porcentuales por cada uno de los ítems del cuestionario por variable. De igual forma se presentaron las tablas de frecuencias de resultados por variables y dimensiones para graficarlos y realizar una interpretación de los resultados. Finalmente se realizó el análisis de la asociación de las variables y dimensiones mediante la prueba Chi cuadrado.

## IV. RESULTADOS

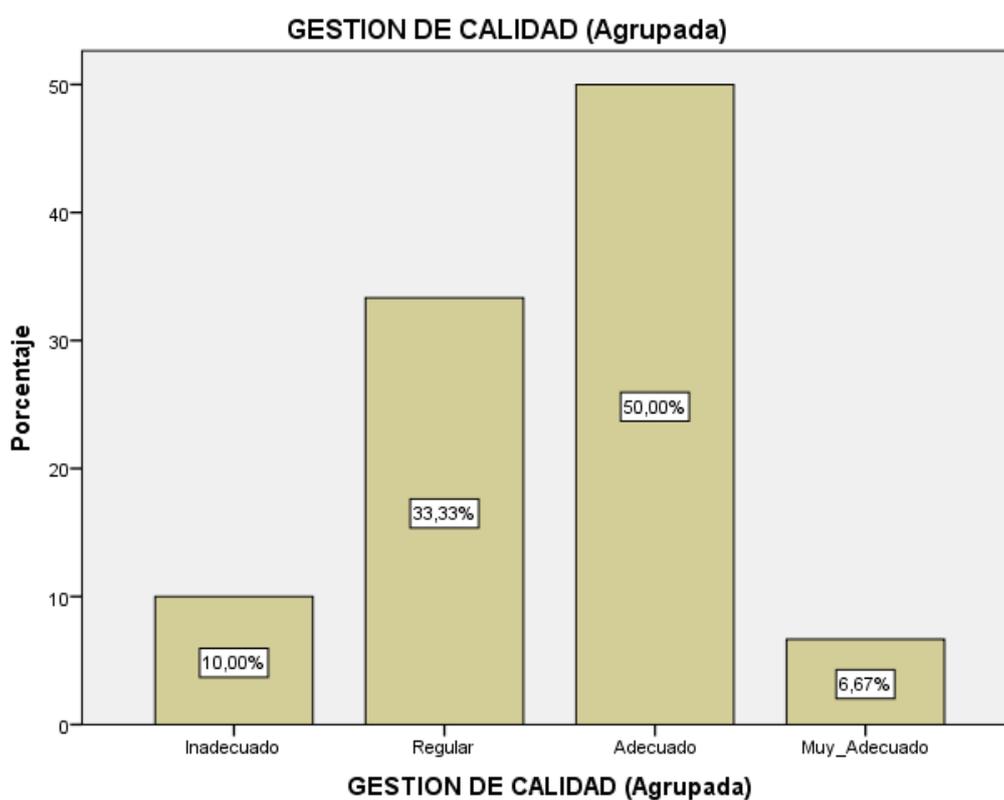
### 4.1. Análisis descriptivo

#### Variable Gestión de calidad

**Tabla 9**

*Niveles de percepción de gestión de calidad*

		(fi)	(%)
Válido	Inadecuado	6	10,0
	Regular	20	33,3
	Adecuado	30	50,0
	Muy Adecuado	4	6,7
	Total	60	100,0



**Figura 5.** Niveles de percepción de la gestión de calidad

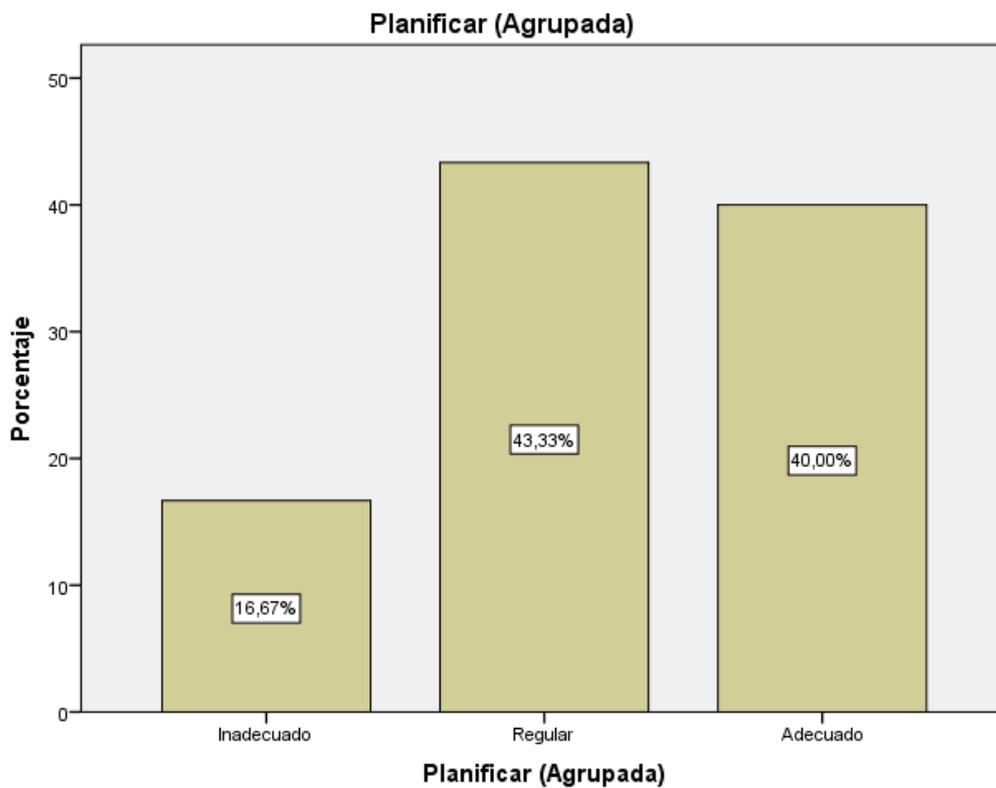
En la tabla 8 y figura 5 se aprecia que el 10% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de gestión de calidad inadecuado, el 33.33% regular, el 50% adecuado y el 6.67% muy adecuado.

## Dimensión planificar de la variable gestión de calidad

**Tabla 10**

*Niveles de percepción de planificar*

		(fi)	(%)
Válido	Inadecuado	10	16,7
	Regular	26	43,3
	Adecuado	24	40,0
	Total	60	100,0



**Figura 6.** Niveles de percepción de planificar

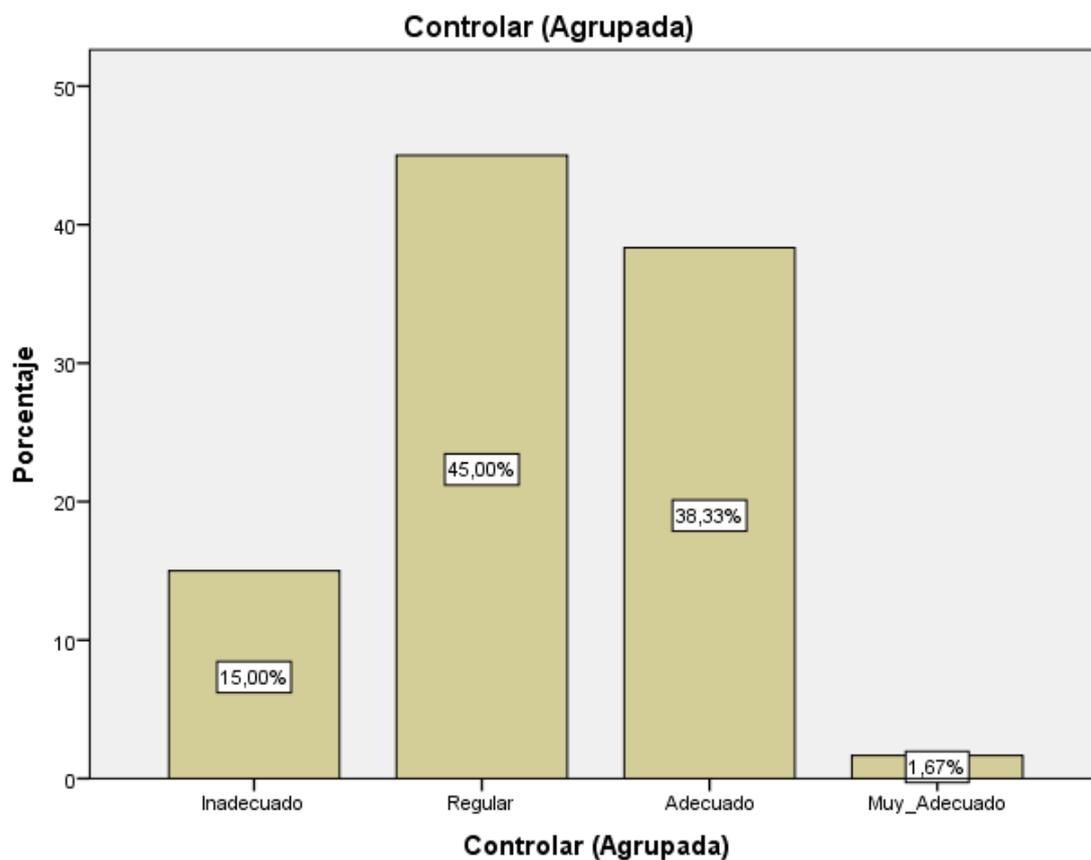
En la tabla 9 y figura 6 se aprecia que el 16.67% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de planificación en inadecuado, el 43.33% regular y el 40% adecuado.

## Dimensión controlar de la variable gestión de calidad

**Tabla 7**

*Niveles de percepción del controlar*

		(fi)	(%)
Válido	Inadecuado	9	15,0
	Regular	27	45,0
	Adecuado	23	38,3
	Muy Adecuado	1	1,7
	Total	60	100,0



**Figura 7.** Niveles de percepción del controlar

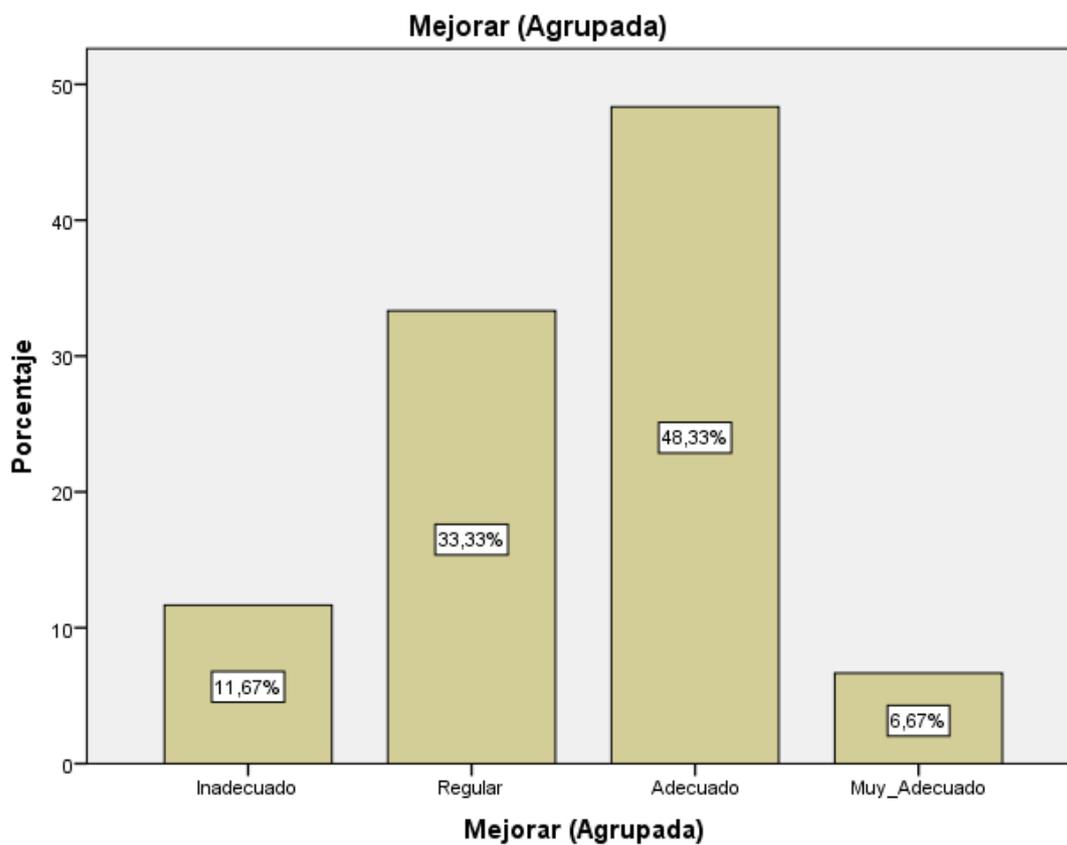
En la tabla 10 y figura 7 se aprecia que el 15% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de control en inadecuado, el 45% regular, el 38.33% adecuado y el 1.67% muy adecuado.

## Dimensión mejorar de la variable gestión de calidad

**Tabla 8**

*Niveles de percepción de mejorar*

		(fi)	(%)
Válido	Inadecuado	7	11,7
	Regular	20	33,3
	Adecuado	29	48,3
	Muy Adecuado	4	6,7
	Total	60	100,0



**Figura 8.** *Niveles de percepción de mejorar*

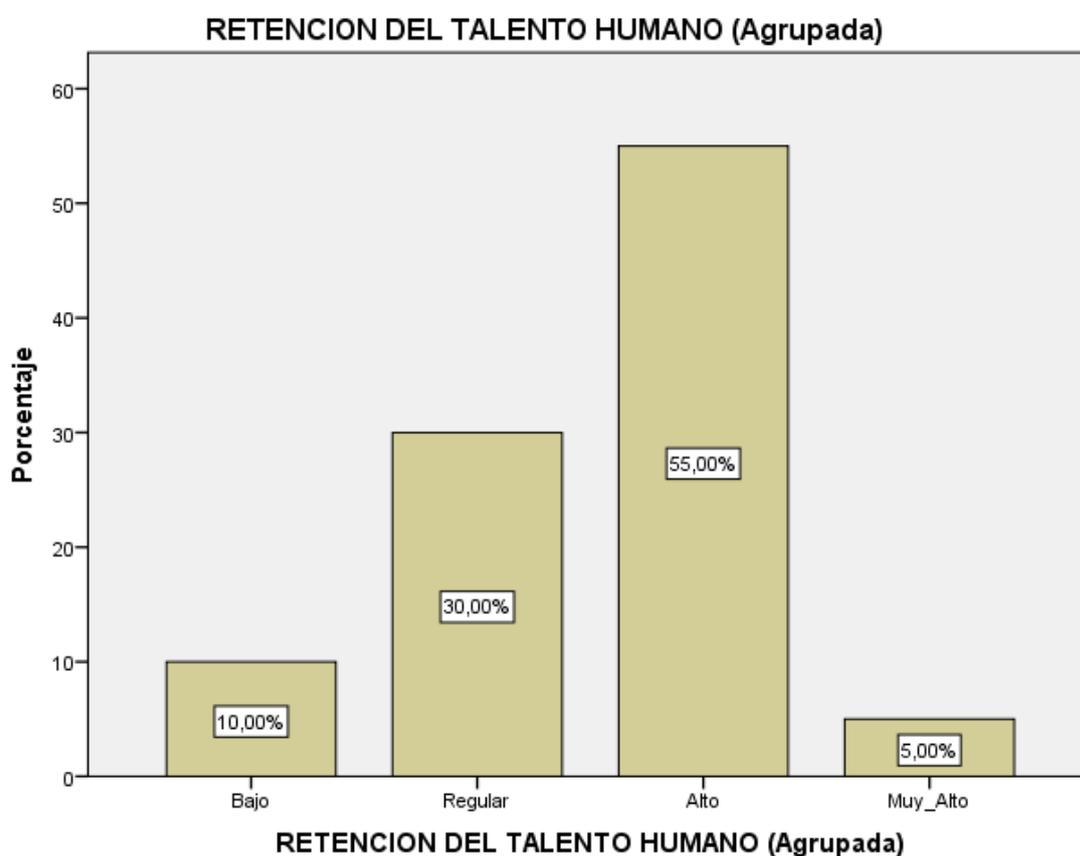
En la tabla 11 y figura 8 se aprecia que el 11.67% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de mejora en inadecuado, el 33.33% regular, el 48.33% adecuado y el 6.67% muy adecuado.

## Variable retención del talento humano

**Tabla 9**

*Niveles de percepción de la retención del talento humano*

		(fi)	(%)
Válido	Bajo	6	10,0
	Regular	18	30,0
	Alto	33	55,0
	Muy Alto	3	5,0
	Total	60	100,0



**Figura 9.** Niveles de percepción de la retención del talento humano

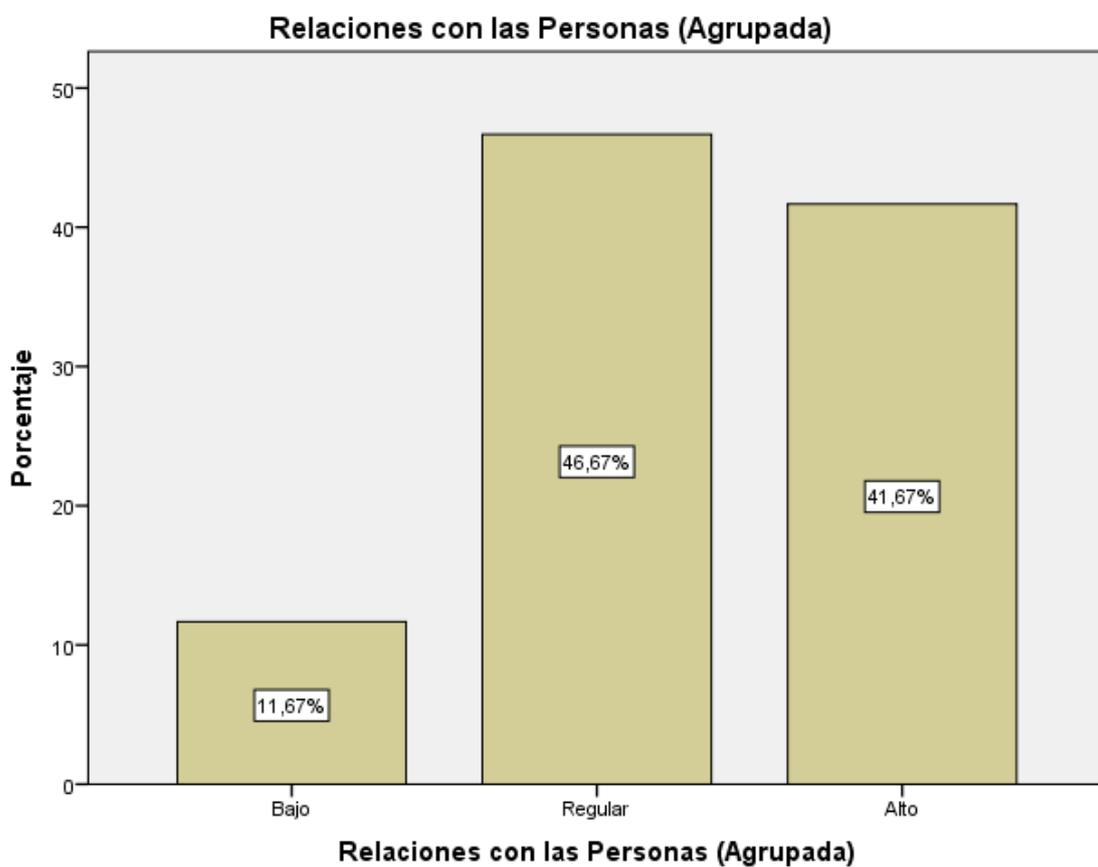
En la tabla 12 y figura 9 se aprecia que el 10% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de retención del talento humano en bajo, el 30% regular, el 55% alto y el 5% muy alto.

**Dimensión relaciones con las personas de la variable retención del talento humano**

**Tabla 14**

*Niveles de percepción de las relaciones con las personas*

		(fi)	(%)
Válido	Bajo	7	11,7
	Regular	28	46,7
	Alto	25	41,7
	Total	60	100,0



**Figura 10.** Niveles de percepción de las relaciones con las personas

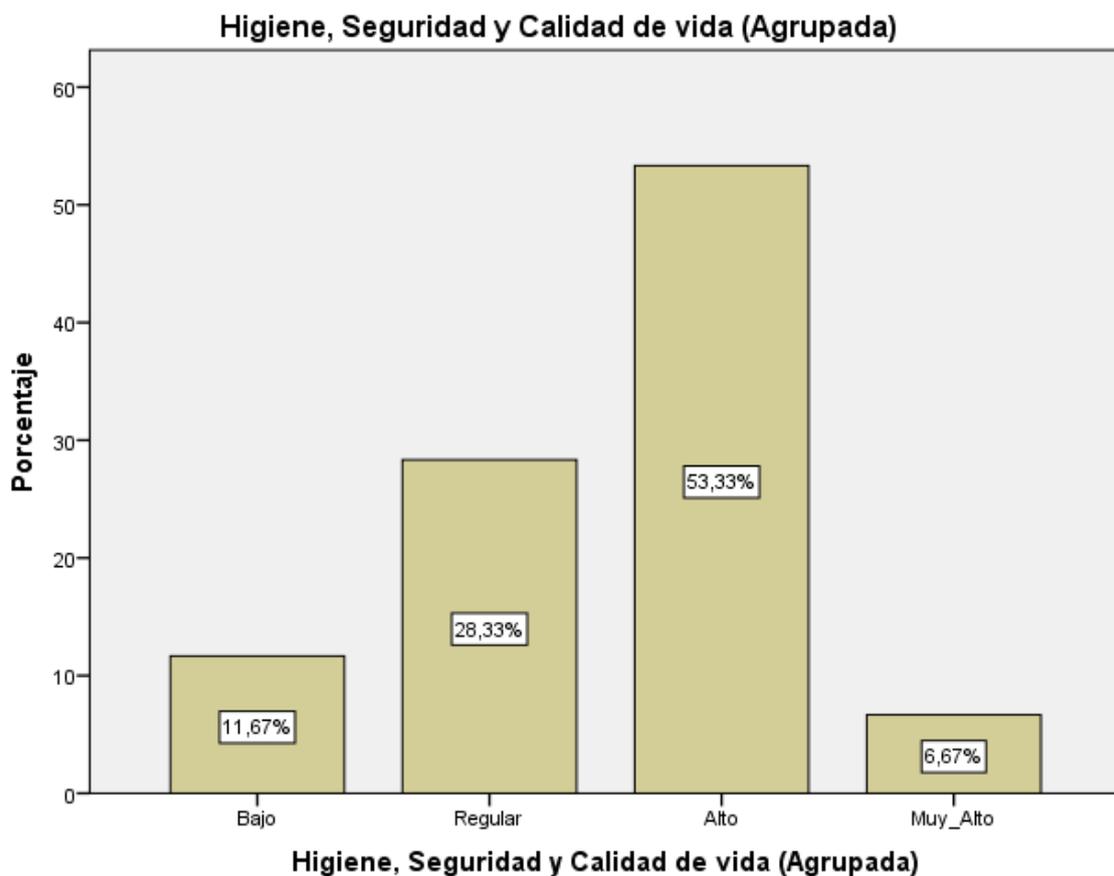
En la tabla 13 y figura 10 se aprecia que el 11.67% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de relaciones con las personas en bajo, el 46.67% regular y el 41.67% alto.

**Dimensión higiene, seguridad y calidad de vida de la variable retención del talento humano**

**Tabla 10**

*Niveles de percepción del higiene, seguridad y calidad de vida*

		(fi)	(%)
Válido	Bajo	7	11,7
	Regular	17	28,3
	Alto	32	53,3
	Muy Alto	4	6,7
	Total	60	100,0



**Figura 11.** Niveles de percepción del higiene, seguridad y calidad de vida

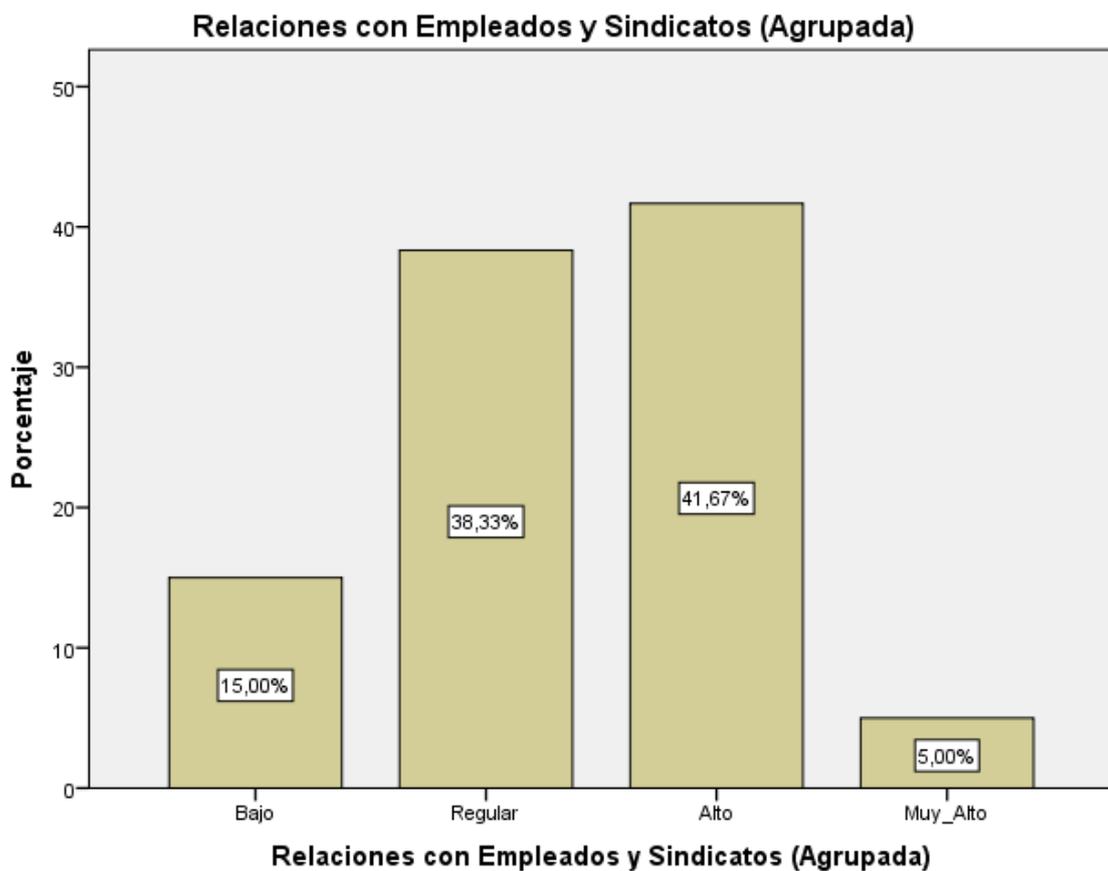
En la tabla 14 y figura 11 se aprecia que el 11.67% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de higiene, seguridad y calidad de vida en bajo, el 28.33% regular, el 53.33% alto y el 6.67% muy alto.

**Dimensión relaciones con empleados y sindicatos de la variable retención del talento humano**

**Tabla 11**

*Niveles de percepción de relaciones con empleados y sindicatos*

		(fi)	(%)
Válido	Bajo	9	15,0
	Regular	23	38,3
	Alto	25	41,7
	Muy Alto	3	5,0
	Total	60	100,0



**Figura 12.** Niveles de percepción de relaciones con empleados y sindicatos

En la tabla 15 y figura 12 se aprecia que el 15% de los colaboradores de la empresa Saga Falabella de Surquillo, perciben un nivel de relaciones con los empleados y sindicatos en bajo, el 38.33% regular, el 41.67% alto y el 5% muy alto.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba hipótesis general

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general*

			RETENCION DEL TALENTO HUMANO				
			Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Inadecuado	Recuento	3	3	0	0	6
		Porcentaje	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	7	11	0	20
		Porcentaje	10,0%	35,0%	55,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	1	8	20	1	30
		Porcentaje	3,3%	26,7%	66,7%	3,3%	100,0%
	Muy Adecuado	Recuento	0	0	2	2	4
		Porcentaje	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Total	Recuento	6	18	33	3	60
		Porcentaje	10,0%	30,0%	55,0%	5,0%	100,0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

De la tabla 16, podemos afirmar que el 100% de la variable gestión de calidad que están en el nivel “inadecuado” corresponden al 50% del nivel “bajo” de retención del talento humano, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no perciben una gestión adecuada de la retención del personal. Del 100% de gestión de calidad del nivel “regular” corresponde al 10% al nivel de “bajo”, 35% al nivel “regular” y 55% al nivel “alto” de retención del talento humano, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a la gestión de la retención del personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “adecuado” corresponde al 3.3% al nivel “bajo”, 26.7% al nivel “regular”, 66.7% al nivel “alto” y el 3.3% al nivel “muy alto” de retención del talento humano, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten bien con la gestión de la retención del personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “muy adecuado” corresponde en 50% al nivel “alto” y el 50% al nivel “muy alto” de la retención del talento humano, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten satisfechos con la gestión de reconocimiento y retención del personal.

### **Contrastación de la hipótesis general nula respecto a la alterna**

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo.

#### **Criterio**

Aceptación de la hipótesis alterna (Ha) :  $X^2c > X^2t$

Aceptación de la hipótesis nula (Ho) :  $X^2t > X^2c$

#### **Nivel de Significancia**

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

#### **Tabla 13**

##### *Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	35,338 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	26,511	9	,002
Asociación lineal por lineal	17,407	1	,000
N de casos válidos	60		

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2c = 35,338$ , y el valor teórico es  $X^2t = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2c > X^2t$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano.

**Significación:** El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

#### 4.2.2. Prueba hipótesis específica 1

**Tabla 14**

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1*

			RELACIONES CON LAS PERSONAS			
			Bajo	Regular	Alto	Total
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Inadecuado	Recuento	3	3	0	6
		Porcentaje	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	10	8	20
		Porcentaje	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	2	15	13	30
		Porcentaje	6,7%	50,0%	43,3%	100,0%
	Muy_Adecuado	Recuento	0	0	4	4
		Porcentaje	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	7	28	25	60
		Porcentaje	11,7%	46,7%	41,7%	100,0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

De la tabla 18, podemos afirmar que el 100% de la variable gestión de calidad que están en el nivel “inadecuado” corresponden al 50% del nivel “bajo” y el 50% a “regular” de las relaciones con las personas, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no perciben una gestión adecuada en las relaciones con el personal. Del 100% de gestión de calidad del nivel “regular” corresponde al 10% al nivel de “bajo”, 50% al nivel “regular” y 40% al nivel “alto” de relaciones con las personas, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a la gestión de las relaciones con el personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “adecuado” corresponde al 6.7% al nivel “bajo”, 50% al nivel “regular”, 43.3% al nivel “alto” de relaciones con el personal, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten bien con la gestión de la relación con el personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “muy adecuado” corresponde en 100% al nivel “alto” de las relaciones con el personal, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten satisfechos con la gestión del trato y relaciones con el personal.

### **Contrastación de la hipótesis específica 1 nula respecto a la alterna**

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo.

#### **Criterio**

Aceptación de la hipótesis alterna (Ha) :  $X^2c > X^2t$

Aceptación de la hipótesis nula (Ho) :  $X^2t > X^2c$

#### **Nivel de Significancia**

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

#### **Tabla 15**

*Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 1*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,514 <sup>a</sup>	6	,011
Razón de verosimilitud	17,111	6	,009
Asociación lineal por lineal	9,763	1	,002
N de casos válidos	60		

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2c = 16,514$ , y el valor teórico es  $X^2t = 12,592$ , con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2c > X^2t$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas.

**Significación:** El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0.011 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

#### 4.2.3. Prueba hipótesis específica 2

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2*

			HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA				
			Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Inadecuado	Recuento	3	2	1	0	6
		Porcentaje	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	5	9	3	20
		Porcentaje	15,0%	25,0%	45,0%	15,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	1	10	19	0	30
		Porcentaje	3,3%	33,3%	63,3%	0,0%	100,0%
	Muy Adecuado	Recuento	0	0	3	1	4
		Porcentaje	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	7	17	32	4	60
		Porcentaje	11,7%	28,3%	53,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

De la tabla 20, podemos afirmar que el 100% de la variable gestión de calidad que están en el nivel “inadecuado” corresponden al 50% del nivel “bajo”. 33.3% del nivel “regular” y 16.7% del nivel “alto” de higiene, seguridad y calidad de vida, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no perciben una gestión adecuada en los protocolos de salubridad del personal. Del 100% de gestión de calidad del nivel “regular” corresponde al 15% al nivel de “bajo”, 25% al nivel “regular”, 45% al nivel “alto” y 15% del nivel “muy alto” de higiene, seguridad y calidad de vida, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que tienen una posición neutra con respecto a los protocolos de salubridad del personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “adecuado” corresponde al 3.3% al nivel “bajo”, 33.3% al nivel “regular”, 63.3% al nivel “alto” de higiene, seguridad y calidad de vida, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten bien con los protocolos de salubridad del personal. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “muy adecuado” corresponde en 75% al nivel “alto” y el 25% al nivel “muy alto” de higiene, seguridad y calidad de vida, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten satisfechos con la gestión de los protocolos de salubridad y calidad de vida del personal.

## **Contrastación de la hipótesis específica 2 nula respecto a la alterna**

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo.

### **Criterio**

Aceptación de la hipótesis alterna (Ha) :  $X^2c > X^{2t}$

Aceptación de la hipótesis nula (Ho) :  $X^{2t} > X^2c$

### **Nivel de Significancia**

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

### **Tabla 17**

*Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 2*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,717 <sup>a</sup>	9	,014
Razón de verosimilitud	21,083	9	,012
Asociación lineal por lineal	7,047	1	,008
N de casos válidos	60		

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2c= 20,717$  y el valor teórico es  $X^{2t} = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2c > X^{2t}$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y el higiene, seguridad y calidad de vida.

**Significación:** El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0.014 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

#### 4.2.4. Prueba hipótesis específica 3

**Tabla 18**

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3*

			RELACIONES CON EMPLEADOS Y SINDICATOS				
			Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Inadecuado	Recuento	5	1	0	0	6
		Porcentaje	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	10	7	0	20
		Porcentaje	15,0%	50,0%	35,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	1	12	17	0	30
		Porcentaje	3,3%	40,0%	56,7%	0,0%	100,0%
	Muy Adecuado	Recuento	0	0	1	3	4
		Porcentaje	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento	9	23	25	3	60	
	Porcentaje	15,0%	38,3%	41,7%	5,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

De la tabla 22, podemos afirmar que el 100% de la variable gestión de calidad que están en el nivel “inadecuado” corresponden al 83.3% del nivel “bajo” y el 16.7% al nivel “regular” de relaciones con empleados y sindicatos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no perciben una gestión adecuada de las relaciones con los sindicatos. Del 100% de gestión de calidad del nivel “regular” corresponde al 15% al nivel de “bajo”, 50% al nivel “regular” y 35% al nivel “alto” de relaciones con empleados y sindicatos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a la gestión de las relaciones con los sindicatos. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “adecuado” corresponde al 3.3% al nivel “bajo”, 40% al nivel “regular”, 56.7% al nivel “alto” de relaciones con empleados y sindicatos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se sienten bien con la gestión de las relaciones con los sindicatos. Del 100% de la gestión de calidad del nivel “muy adecuado” corresponde en 25% al nivel “alto” y el 75% al nivel “muy alto” de las relaciones con empleados y sindicatos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se siente satisfechos con la gestión de las relaciones y acuerdos con los sindicatos de los empleados.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3 nula respecto a la alterna**

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo.

#### **Criterio**

Aceptación de la hipótesis alterna (Ha) :  $X^2c > X^{2t}$

Aceptación de la hipótesis nula (Ho) :  $X^{2t} > X^2c$

#### **Nivel de Significancia**

De Chi cuadrado de Pearson:  $0.000 < 0.05$

**Tabla 19 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica 3**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	71,600 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	42,050	9	,000
Asociación lineal por lineal	24,102	1	,000
N de casos válidos	60		

**Existencia:** El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2c= 71,600$  y el valor teórico es  $X^{2t} = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2c > X^{2t}$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos.

**Significación:** El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0.00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

## V. DISCUSIÓN

La hipótesis general del estudio plantea que existe relación entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella de Surquillo. Según los resultados obtenidos el  $X^2_c = 35,338$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_c > X^2_t$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano. La significación refiere el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo confirma el trabajo de Gaitán y Conde (2017), en su tesis titulada “Gestión de Calidad: Gestión de calidad en la comunicación empresarial”, concluyendo que la gestión de calidad se enfoca en mejorar las formas comunicativas en todas las direcciones organizacionales o canales de información, siendo su principal objetivo el intercambio de datos con sus colaboradores de una forma asertiva y cordial. A si mismo se confirma el trabajo de Rincón (2016), en la investigación La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, año 2015, concluyendo que el déficit de las organizaciones es la visión de sus dirigentes en relación a la gestión de calidad, haciendo necesario la elaboración de un plan de acción que mejora la calidad de sus productos y la atención a sus clientes. A si mismo se confirma el trabajo de Arrascue y Segura (2016), en su tesis titulada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del norte “Clinifer”, Chiclayo” quien señala en su conclusión que los resultados de las categorías estudiadas y sus respectivas dimensiones evidencian una vinculación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Se ha determinado la presencia de una incidencia positiva y significativa entre las variables gestión de calidad y retención del talento humano.

La hipótesis específica 1 del estudio plantea que existe relación entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella de Surquillo. Según los resultados obtenidos el  $X^2_c = 16,514$ , y el valor

teórico es  $X^2_t = 12,592$ , con el 95%, de nivel de confianza y 6 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_c > X^2_t$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas. La significación refiere el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,011 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El Hallazgo confirma el trabajo de Chinchayan (2018), en su tesis titulada “La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles. Caso Hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016”, concluyendo que el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson  $p = 0,013$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula. En este sentido, existe relación de la gestión de calidad y una orientación estratégica con las relaciones del personal de las micro y pequeñas empresas. Se ha determinado la presencia de una incidencia positiva y significativa entre las variables gestión de calidad y las relaciones con las personas.

La hipótesis específica 2 del estudio plantea que existe relación entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella de Surquillo. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 20,717$  y el valor teórico es  $X^2_t = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_c > X^2_t$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y el higiene, seguridad y calidad de vida. La significación refiere el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,014 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo confirma el trabajo de Guzmán (2019), en su tesis titulada “Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales. El caso de Ecuador”, concluyendo que la seguridad e higiene laboral constituye un instrumento fundamental para la gestión de calidad de las organizaciones, su

aplicación genera beneficios en la productividad, calidad de vida del personal y la formación de los empleados en relación a una cultura preventiva de salud laboral. Se ha determinado la presencia de una incidencia positiva y significativa entre las variables gestión de calidad y el higiene, seguridad y calidad de vida.

La hipótesis específica 3 del estudio plantea que existe relación entre la gestión de calidad y las relaciones con los empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella de Surquillo. El valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 71,600$  y el valor teórico es  $X^2_t = 16,919$ , con el 95%, de nivel de confianza y 9 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_c > X^2_t$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluimos que existe relación directa entre la gestión de calidad y las relaciones con los empleados y sindicatos. La significación refiere el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos que las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo confirma el trabajo de por Castañeda (2020), en su tesis titulada “Salario emocional: Un aporte desde la gestión humana en función de la retención de talento en la Universidad de Manizales”, concluyendo que la retribución salarial permite consolidar la retención del talento humano. Los mecanismos de retribución tienen un efecto rápido en su mecanismo familiar, permitiéndose participar de manera activa en su equipo de trabajos, sindicatos y en la sociedad. Se ha determinado la presencia de una incidencia positiva y significativa entre las variables gestión de calidad y las relaciones con los empleados y sindicatos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que, existe una relación de la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo. Según los resultados obtenidos el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$  con el nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) concluyendo así que La Gestión de Calidad se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Retención del Talento Humano.
2. Se determinó que, existe una relación de la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo. Según los resultados obtenidos el valor de P-valor =  $0,011 < 0.05$  con el nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) concluyendo así que La Gestión de Calidad se relaciona significativamente de forma positiva considerable con las relaciones con las personas.
3. Se determinó que, existe una relación de la gestión de calidad y el higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo. Según los resultados obtenidos el valor de P-valor =  $0,014 < 0.05$  con el nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) concluyendo así que La Gestión de Calidad se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la Higiene, Seguridad y Calidad de vida.
4. Se determinó que, existe una relación de la gestión de calidad y las relaciones con los empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo. Según los resultados obtenidos el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$  con el nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , se rechazó la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) concluyendo así que La Gestión de Calidad se relaciona significativamente de forma positiva considerable con las relaciones con los empleados y sindicatos.

## VII. RECOMENDACIONES

Como resultado de la presente investigación, se aportan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la empresa Saga Falabella de Surquillo, Implementar políticas de retención del talento humano considerando las habilidades blandas de sus colaboradores, las cuales son necesarias para establecer una mejor gestión de atención a sus clientes y de esta forma fidelizarlos.
- Se recomienda a la empresa Saga Falabella de Surquillo, mejorar estrategias de inducción del personal en un ambiente grato de trabajo, ayuda mutua y búsqueda del bien común, lo cual es necesario para fortalecer las relaciones con el personal y el logro de objetivos comunes.
- Se recomienda a la empresa Saga Falabella de Surquillo, hacer seguimiento a los protocolos activos de higiene, seguridad y calidad de vida con la participación de sus colaboradores y mejorar sus estándares, dicha participación permitirá recoger las opiniones e impresiones de los colaboradores y poder ajustar los protocolos de seguridad laboral.
- Se recomienda a la empresa Saga Falabella de Surquillo, planificar y establecer espacios adecuados para que los sindicatos puedan reunirse e intercambiar opiniones, de esta forma pueden consolidarse y atender problemáticas particulares de los colaboradores con el propósito de proyectar un mejor desarrollo profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrascue Delgado, J. E., y Segura Cardozo, E. B. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo-2015*.
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad*. Primera edición electrónica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calderón, S., y Esgardo, D. (2016). Diseño metodológico para la implementación del SGC en la Institución Educativa Gimnasio la Alameda de Soacha bajo la Norma ISO 9001: 2015.
- Cañas Roa, J. D. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services SAS* (Bachelor's thesis, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano).
- Castañeda Hernández, E. C. (2020). Salario emocional: Un aporte desde la gestión humana en función de la retención de talento en la Universidad de Manizales.
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50).
- Chinchayan Paredes, R. E. (2018). *La gestión de calidad en base al planeamiento estratégico y el compromiso del personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles. Caso Hotel Ivansino Inn, Chimbote, año 2016*.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán.
- Fernández, D. L. M., Juvinao, D. L., y Solano, E. S. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 63-80.
- Gaitán Baldio, J. D. C., y Conde Gómez, I. M. (2017). *Gestión de Calidad: Gestión de calidad en la comunicación empresarail* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Guerra, Y. P. (2016). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial*, 10(37), 9-19.

- Guzmán, M. A. (2019). *Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales. El caso de Ecuador* (Doctoral dissertation, Universidad de Oviedo).
- Honorio Hirache, 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.
- Huerta Ramírez, Y. T. (2018). Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017.
- Hernández de la Rosa, Y., Hernández Moreno, V. J., Batista Hernández, N. E., & Tejeda Castañeda, E. (2017). Which of these two alternatives is the correct way to say Chi-square in. *Electronic Medicine Center*, 21(4), 294-295.
- Julián Vejar, D. (2018). Características organizacionales del sindicalismo en Chile. Investigación-acción en sindicatos de la Región de la Araucanía. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 63(232), 269.
- Lau Rodríguez, B. A., y Raymond Márquez, L. A. (2019). Prácticas responsables de gestión humana y su relación con la retención del personal de seguridad de la empresa grupo ZEUS SERVICE SAC en el distrito de Trujillo en el I semestre 2018.
- León Miranda, C. J. (2018). Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las instituciones educativa públicas de la red 5 de la Ugel 06, 2017.
- López, L. I., y Mora, A. (2018). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1).
- Lucila D'Urso (2016), Estrategias sindicales en el lugar de trabajo. La "revitalización" del sindicalismo de colaboración: el sector automotriz argentino y brasilero Labor. Argentina
- Madrigal, M. H. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y sociedad*, 42(1), 111-124.
- Mayo, I. C. (2016). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 8(5), 3-18.

- Meneses Pinto, K. J. (2019). Estrategias de atracción y retención del talento humano para disminuir la rotación de personal.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., y Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
- Parra, L. M. R., y Lara, M. S. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 99-117.
- Prado, C., y Xavier, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de ahorro y crédito Bola Amarilla* (Master's thesis).
- Ramírez, K. A., y Álvaro, V. P. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.
- Ramírez, R. I., Espíndola, C. A., Ruíz, G. I., y Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176.
- Ramos García, A. V., y Sánchez Alfaro, L. C. (2017). Retención del talento humano estratégico en empresas mineras.
- Rincón Rodríguez, F. Y. (2016). La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, año 2015.
- Rubiano, M. G., y Aponte, C. F. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá–Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90.
- Rubio Campos, J. (2017). Propuesta de un modelo de análisis de estrategias de colaboración sindical transfronteriza. *Estudios fronterizos*, 18(37), 103-130.
- Salvador, K. (2018). IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE EMPLOYER BRANDING PARA MEJORAR LA ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO HUMANO MEDIANTE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Master's thesis).
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., y Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
- Santillán Marroquín, W. (2017). Atraer, Motivar y Retener el Talento en las Organizaciones.

- Schwabe-Neveu, J., Fuentes-Stuardo, P., y Briede-Westermeyer, J. C. (2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de procesos. *Dyna*, 83(199), 148-156.
- Serrano Carrión, P. A. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala.
- Tineo, N., y Adrián, I. (2017). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa ELECIN SA–Lima, 2017. Ventura-León, J. L. (2019). Is this the end for Cronbach's alpha. *Methods*, 19, 651-682.
- Villavicencio, D. X. P., Soler, V. G., y Bernabeu, E. P. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.
- Yépez, W. S., y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13-20.
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., y Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

## **ANEXOS**

### Anexo 3. Validación de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Callao, 03 de junio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **MGR. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: 47011880

Teléfono: 984214326

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO - UCV FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	AFIRMA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: NINGUNA



Mgtr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

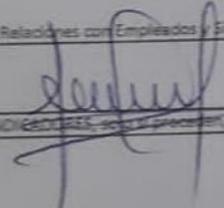
El MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la GESTIÓN DE CALIDAD, elaborado por el (la) Sr(a): FANNY TERESA ROJAS PARDO, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 02 de julio del 2020



MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de Calidad y Retención del Talento Humano en la empresa Saga Falabella Surquillo								
Apellidos y nombres del investigador: Fanny Teresa Rojas Pardo								
Apellidos y nombres del experto: Beatriz Panche Rodríguez								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión de Calidad	Planificar	Determinar los Clientes	1, 2, 3	Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Diseñar los Productos		-1	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ejecutar las Actividades		Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Controlar	Evaluar las Desviaciones	4, 5	-2	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Implementar medidas de corrección		A Veces	<input checked="" type="checkbox"/>			
				-3				
	Mejorar		Establecer los sistemas correctivos	6, 7, 8, 9, 10	Casi Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Elaborar proyectos de Mejora		-4	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Definir al grupo de personas		Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Formar al grupo de personas		-5	<input checked="" type="checkbox"/>		
Incentivar al grupo de personas			<input checked="" type="checkbox"/>					
Retención del Talento Humano	Relaciones con las personas	Programa de Relaciones	1, 2, 3	Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Programa de Reconocimientos		(1)	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Programa Disciplina Positiva		Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Higiene, Seguridad y Calidad de Vida	Higiene Laboral	4, 5, 6	(2)	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Seguridad en el Trabajo		A Veces	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Calidad de vida en el trabajo		(3)	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Relaciones con Empleados y Sindicatos	Relaciones con los Sindicatos	7, 8	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Acuerdos de Beneficio Mutuo		Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
				(5)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha	_1_ / _1_ / 20_20_				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, según el presente, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### Anexo 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Cómo se relaciona la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa Saga Falabella Surquillo	GESTION DE CALIDAD	La gestión de la calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar, para poder satisfacer a sus clientes. (Maldonado, Ochoa, Ramón y Franco, 2017)	La gestión de calidad se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de planificar, controlar y mejorar. Se utilizará un cuestionario con escala de Lickert para establecer la relación con la otra variable.	Planificar	Determinar los clientes	1	Cuestionario  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS					Diseñar los productos o servicios	2	
								Ejecutar las actividades	
Mejorar	Evaluar las desviaciones	4							
	Implementar medidas de corrección	5							
	Establecer los sistemas correctivos	6							
Elaborar proyectos de mejoras	7								
	Definir al grupo de personas	8							
Formar al grupo de personas Incentivar al grupo de personas	9 10								
Relaciones con las Personas	Programa de relaciones	11							
	Programa de reconocimientos	12							
	Programa de disciplina positiva	13							
Higiene, Seguridad y Calidad de Vida	Higiene laboral	14							
	Seguridad en el trabajo.	15							
	Calidad de vida en el trabajo	16							
Relaciones con empleados y Sindicatos	Relacion con los sindicatos	17							
	Acuerdos de beneficio mutuo	18							
Cuál es la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo	Determinar la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con las personas en la empresa Saga Falabella Surquillo	RETENCION DEL TALENTO HUMANO	La retención del talento, además de captar personas idóneas, trata de mantenerlas satisfechas, motivadas a largo plazo dentro de la organización, asegurándoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales (Vallejo, 2016).	La retención del talento humano se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de relaciones con las personas, higiene seguridad, calidad de vida y relaciones con empleados y sindicatos. Se utilizará un cuestionario con escala de Lickert para establecer la relación con la otra variable.	Relaciones con las Personas	Programa de relaciones	11	
Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la higiene, seguridad y calidad de vida en la empresa Saga Falabella Surquillo					Programa de reconocimientos	12	
							Programa de disciplina positiva	13	
							Higiene laboral	14	
Seguridad en el trabajo.	15								
Calidad de vida en el trabajo	16								
Cuál es la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo	Determinar la relación entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las relaciones con empleados y sindicatos en la empresa Saga Falabella Surquillo	Relaciones con empleados y Sindicatos	Relacion con los sindicatos	17				
				Acuerdos de beneficio mutuo	18				

### Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de la calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar, para poder satisfacer a sus clientes. (Maldonado, Ochoa, Ramón y Franco, 2017)	La gestión de calidad se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de planificar, controlar y mejorar. Se utilizará un cuestionario con escala de Lickert para establecer la relación con la otra variable.	<b>Planificar</b>	Determinar los clientes	Ordinal y Lickert
				Diseñar los productos o servicios	
				Ejecutar las actividades	
			<b>Controlar</b>	Evaluar las desviaciones	
				Implementar medidas de Corrección	
			<b>Mejorar</b>	Establecer los sistemas correctivos	
				Elaborar proyectos de mejoras	
				Definir al grupo de personas	
				Formar al grupo de personas	
				Incentivar al grupo de personas	
<b>Retención del talento humano</b>	La retención del talento, además de captar personas idóneas, trata de mantenerlas satisfechas, motivadas a largo plazo dentro de la organización, asegurándoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales (Vallejo, 2016).	La retención del talento humano se evalúa tomando en cuenta las dimensiones de relaciones con las personas, higiene seguridad, calidad de vida y relaciones con empleados y sindicatos. Se utilizará un cuestionario con escala de Lickert para establecer la relación con la otra variable.	<b>Relaciones con las personas</b>	Programa de relaciones	Ordinal y Lickert
				Programa de reconocimientos	
				Programa de disciplina positiva	
			<b>Higiene, seguridad y calidad de vida</b>	Higiene laboral	
				Seguridad en el trabajo.	
				Calidad de vida en el trabajo	
			<b>Relaciones con empleados y sindicatos</b>	Relación con los sindicatos	
				Acuerdos de beneficio mutuo	

## Anexo 6. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario N° .....

Le solicitamos su colaboración anónima para responder a las siguientes preguntas con el objetivo de relacionar la gestión de calidad y la retención del talento humano en la empresa. Marque con una "x" una de las opciones para cada pregunta:

**5 = Siempre; 4 = Casi siempre; 3 = A veces; 2 = Casi nunca; 1 = Nunca**

Ítem	Variable: Gestión de calidad	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Conoce el público objetivo de la institución y sus necesidades de consumo					
2	Se comunica el valor agregado de cada producto y como responde a las necesidades del cliente					
3	Conoce los protocolos para la atención al cliente en relación a sus expectativas de satisfacción					
4	Conoce los sistemas de gestión para la evaluación del servicio					
5	Participa en la implementación de las medidas correctivas para mejorar la gestión de calidad de la empresa					
6	Existen protocolos para identificar y documentar los impedimentos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales					
7	Se socializan los proyectos de mejora con la finalidad de mejorar la eficacia y la eficiencia del servicio al cliente					
8	Para definir el grupo de personas se tienen en cuenta las competencias de cada colaborador en el campo de acción a mejorar					
9	Se tienen en cuenta las características de los colaboradores y su sinergia para formar los grupos de trabajo					
10	Se promueven mecanismos de participación en el personal para incentivar los proyectos de mejora					
Ítem	Variable: Retención del talento humano	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Los mecanismos de comunicación promueven las buenas relaciones entre la empresa y los colaboradores					
2	Se desarrolla en la empresa un programa de reconocimientos de acuerdo al desempeño laboral de los colaboradores					
3	Se promueven mecanismo de control asertivos basados en la disciplina positiva con la finalidad de garantizar la buena marcha empresarial					
4	Se cuenta con los mecanismos de higiene y salubridad para garantizar el ambiente adecuado de trabajo.					
5	Se conocen los protocolos de seguridad laboral para atender cualquier emergencia					
6	Se tiene como principio empresarial la calidad de vida de lo colaboradores en el ambiente laboral					
7	La empresa promueve mecanismos para una buena relación con los sindicatos.					
8	Los acuerdos pactados entre la empresa y los colaboradores son orientados al beneficio mutuo					

## Anexo 7. Base de datos

Ítem/Nº	VARIABLE 1 "GESTION DE CALIDAD"										VARIABLE 2 "RETENCION DEL TALENTO HUMANO"																
	Planificar			Controlar			Mejorar				V1	D1V1	D2V1	D3V1	Relaciones con las personas			Higien, seguridad y calidad de vida			Relaciones con sindicatos y			V2	D1V2	D2V2	D3V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					1	2	3	4	5	6	7	8					
1	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	41	10	9	22	2	2	3	2	5	5	5	4	28	7	12	9	
2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37	12	8	17	4	5	4	4	4	4	4	4	33	13	12	8	
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	24	6	4	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	6	
4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	9	6	10	2	5	2	1	2	1	2	1	16	9	4	3	
5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	5	4	10	2	2	2	1	1	1	1	1	2	6	3	3	
6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	26	7	5	14	4	4	4	4	3	3	3	3	28	12	10	6	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	36	10	7	19	3	3	3	4	4	4	4	4	29	9	12	8	
8	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36	8	8	20	1	1	2	2	2	2	2	2	14	4	6	4	
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	11	8	20	3	3	3	4	3	4	3	3	26	9	11	6	
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	25	8	5	12	1	4	4	5	4	4	3	3	28	9	13	6	
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35	10	7	18	4	3	4	3	4	3	3	4	28	11	10	7	
12	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	18	5	4	9	1	2	1	2	1	2	2	2	13	4	5	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	4	3	4	3	4	3	4	28	10	11	7	
14	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	12	8	25	4	4	4	5	4	4	5	4	34	12	13	9	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	9	6	13	3	3	3	3	3	3	2	2	22	9	9	4	
16	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	35	12	8	15	2	3	2	3	2	3	2	3	20	7	8	5	
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37	10	7	20	3	3	3	3	4	4	4	3	27	9	11	7	
18	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	12	8	23	3	4	4	4	3	3	4	28	11	10	7		
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	9	6	19	2	3	3	2	4	2	3	4	23	8	8	7	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	6	4	9	3	3	3	3	3	3	2	2	22	9	9	4	
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	12	8	24	3	4	5	4	4	4	5	5	34	12	12	10	
22	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32	8	6	18	3	3	3	3	4	3	3	2	24	9	10	5	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	9	6	18	3	3	3	4	4	4	3	3	27	9	12	6	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33	9	6	18	3	2	2	3	3	3	3	3	22	7	9	6	
25	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	17	6	4	7	1	2	1	2	1	1	1	2	11	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	12	8	20	3	2	2	2	3	2	3	2	19	7	7	5	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	4	3	3	3	4	3	4	3	27	10	10	7	
28	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	27	9	6	12	3	4	3	4	5	4	4	4	31	10	13	8	
29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35	10	6	19	4	4	4	3	3	3	3	3	27	12	9	6	
30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	24	6	4	14	4	3	3	3	3	4	3	4	27	10	10	7	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	4	4	4	5	4	4	4	32	11	13	8	
32	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	30	8	5	17	3	4	4	4	4	2	3	3	27	11	10	6	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	4	3	4	2	2	2	3	23	10	8	5	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	10	6	17	4	4	4	4	4	3	3	3	29	12	11	6	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	6	4	10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	6	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	12	8	20	4	2	4	2	4	2	4	3	25	10	8	7	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	4	2	5	2	5	2	3	26	9	12	5	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	9	7	15	3	4	4	4	4	3	3	3	28	11	11	6	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	11	8	19	3	3	3	3	3	4	3	4	26	9	10	7	
40	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	35	7	8	20	3	3	3	3	4	4	4	4	28	9	11	8	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	3	3	3	3	4	3	4	26	9	10	7	
42	2	3	3	4	4	4	4	4	2	34	8	8	18	2	2	2	2	3	3	3	4	21	6	8	7		
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	3	3	3	4	4	4	4	28	9	11	8	
44	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	24	6	5	13	2	2	2	2	3	1	3	2	17	6	6	5	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	2	3	3	4	3	3	3	2	23	8	10	5	
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	6	4	10	3	2	4	5	2	4	1	3	24	9	11	4	
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	10	6	16	4	3	3	3	4	4	4	3	28	10	11	7	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	12	8	17	3	4	4	4	4	3	3	4	29	11	11	7	
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34	10	7	17	2	3	3	4	3	4	4	4	27	8	11	8	
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37	12	8	17	2	3	3	3	4	4	4	4	27	8	11	8	
51	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35	11	8	16	3	2	2	2	3	2	4	20	7	7	6		
52	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	32	10	6	16	3	4	4	4	3	3	3	4	28	11	10	7	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	12	8	16	3	4	4	4	4	4	3	3	29	11	12	6	
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	9	6	17	4	4	4	3	3	3	3	3	27	12	9	6	
55	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	22	6	4	12	2	2	2	2	3	1	2	1	15	6	6	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	12	8	20	3	4	3	4	3	4	4	4	29	10	11	8	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	9	9	6	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	12	8	20	3	4	3	4	3	4	4	4	29	10	11	8	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	6	15	3	3	3	3	3	1	2	3	21	9	7	5	
60	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	33	8	5	20	2	3	2	3	2	4	4	4	24	7	9	8	