



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión del Talento Humano y Rotación de Personal en una
Empresa Outsourcing, Lima, año 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

AUTOR:

Chirre Vidal, José Jesús (ORCID: 0000-0001-7116-4430)

ASESOR:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado vencer los obstáculos que se me han presentado en el camino y concluir con éxito este estudio.

A mi madre, ya que ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, inculcó en mí el sentido de la responsabilidad y deseos de superación.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores, personas de gran sabiduría quienes me transmitieron sus conocimientos, los cuales he aplicado para culminar con éxito mi tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I: INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados del análisis descriptivo	24
4.2. Resultado del análisis inferencial	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Gestión del talento humano	20
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Rotación de Personal	21
Tabla 3. Lista de expertos que validaron el instrumento	22
Tabla 4. Confiabilidad de Instrumentos	22
Tabla 5. Correlación entre gestión del talento humano y la rotación de personal	29
Tabla 6. Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal	30
Tabla 7. Correlación entre los procesos de la gestión del talento humano y la rotación de personal	31
Tabla 8. Correlación entre los incentivos a la buena labor y la rotación de personal	32
Tabla 9. Operacionalización de la variable 1: Gestión del Talento Humano	49
Tabla 10. Operacionalización de la variable 2: Rotación de personal	50
Tabla 11. Distribución de encuestados según percepción de la Gestión del talento humano	77
Tabla 12. Distribución de encuestados según percepción de Rotación de personal	77
Tabla 13. Distribución de encuestados según percepción del Clima laboral	77
Tabla 14. Distribución de encuestados según percepción de Procesos de la gestión del talento humano	78
Tabla 15. Distribución de encuestados según percepción de los Incentivos a la buena labor	78
Tabla 16. Confiabilidad de instrumento	82

Índice de Figuras

	Pág.
Figura1. Distribución de encuestados según percepción de la Gestión del talento humano	24
Figura 2. Distribución de encuestados según percepción del Clima laboral	25
Figura3. Distribución de encuestados según percepción de los Procesos de la gestión del talento humano	26
Figura 4. Distribución de encuestados según percepción de los Incentivos a la buena labor	27
Figura 5. Distribución de encuestados según percepción de la Rotación de Personal	28

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación que relación existe entre la gestión del talento humano y la rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

El tipo de investigación fue básica, el diseño de investigación fue no experimental correlacional, con una población de 84 colaboradores de la empresa outsourcing, la muestra fue censal, es decir se le hizo a toda la población. La técnica que se uso fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos que en este caso fue el cuestionario. Para la validez del instrumento se utilizó el criterio de tres jueces expertos y además fue respaldado por el coeficiente de Alfa de Cronbach.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que la gestión del talento humano tiene relación con la rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

Palabras clave: Talento, Rotación, Laboral.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between Labor Motivation and Staff Rotation in the Peru Inkasico Miraflores Group, 2020. The importance of the study was based on increasing knowledge on this topic that is of interest to all those who are dedicated to the Human Resource business.

The type of research was basic, the research design was non-experimental correlational, with a population of 82 collaborators from the Peru Inkasico Group, the sample was census, that is, it was done to the entire population. The technique used the objective of this research work was to determine the relationship that exists between human talent management and staff rotation in the outsourcing company, Lima, year 2020.

The type of research was basic, the research design was non-experimental correlational, with a population of 84 collaborators from the outsourcing company, the sample was census, that is, it was done to the entire population. The technique used was the survey and the data collection instrument, which in this case was the questionnaire. For the validity of the instrument, the criterion of three expert judges was used and it was also supported by Cronbach's Alpha coefficient.

In the present investigation, it was concluded that human talent management is related to personnel rotation in outsourcing company, Lima, year 2020.

Keywords: Talent, Rotation, Labor

I. INTRODUCCIÓN

El futuro de las naciones se encuentra en las personas, en su esfuerzo, deseos y capacidad utilizada para inducir transformaciones que cumplan sus proyectos de ellos mismos y de las comunidades donde viven. Es por ello que el trabajador es el capital con mayor valor para toda compañía y por esa razón la fortalecen y motivan; puesto que así, logran mayor estabilidad en la fuerza de trabajo y fortalecen la lealtad para con ella. Sin embargo, este panorama se diluye cuando las organizaciones poseen una alta tasa de rotación de personal pues merman los niveles de productividad laboral y por consiguiente la efectividad corporativa (Ccollana, 2015).

Según la OIT (2017), la rotación de personal es una situación presente en diversos sistemas productivos del mundo y por ello las personas están en constante fluctuación en cuanto a puestos laborales para después finiquitar su vínculo con el trabajo formal. Este escenario, no solo perjudica la calificación laboral u ocupacional en el personal, sino que para la organización decrece su valor en términos de conocimientos y experiencia que no acumula; y socialmente genera grietas en los índices económicos pues se ha comprobado que estas actitudes fomentan la informalidad laboral. (Maurizio, 2019)

En el estudio realizado por Novella (2019), ex consultor en la División de Mercados Laborales del BID, nos indicó que si bien la rotación de personal no es del todo negativa, en el panorama de Latinoamérica y el Caribe el 84% de jóvenes actualmente trabajan en un empleo de menor calidad que su última experiencia laboral, por lo cual solo el 16% de la juventud mejora en su actual empleo con relación al anterior, en su mayoría se ve ocasionado porque el trabajo de más fácil acceso para jóvenes se encuentra en la informalidad.

En el Perú la rotación de personal también resulta un inconveniente para las organizaciones debido a que trae como consecuencia que la productividad se vea afectada, dejando en evidencia un bajo desempeño institucional. En el ámbito privado el elevado nivel de rotación de colaboradores tiene como una de sus

causales la existencia de contratos temporales pues son los más vulnerables a efectos negativos del entorno; los que tienen contrato fijo se hallan expuestos a despido arbitrario y no reciben capacitación que permita mejorar su desempeño. (Confiep, 2019)

Este problema también se presenta en las empresas outsourcing en el ámbito nacional en su mayoría debido al marco jurídico que define a este tipo de empresas, debido a que la Ley 29245 nos indica que se les permite encargarse de actividades especializadas u obras específicas de otras compañías, siendo el marco normativo claro en que el personal tercerizado no es subordinado del contratista. Es por ello que muchas veces el personal destacado tiene la percepción que no percibe los beneficios monetarios y no monetarios justos, y que no posee un clima laboral saludable por diferencias con compañeros de otras áreas que no se encuentran bajo esta modalidad. Lo antes mencionado desencadena en que el personal opte por tomar otras oportunidades o merme su desempeño que a la larga genere el término de su relación contractual por parte de su empleador. Siendo necesaria una correcta GTH para poder evitar la generación altos índices de rotación por lo antes expuesto.

Es por ello que el problema planteado es ¿Qué relación existe entre la GTH y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020? En tanto los problemas específicos son ¿Qué relación existe entre el CL y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?, ¿Qué relación existe entre los Procesos de la gestión del talento humano y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?, ¿Qué relación existe entre los Incentivos a la buena labor y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?

En el presente trabajo tiene justificación teórica debido a que tuvo como finalidad aportar nuevos conocimientos relacionados a la GTH y Rotación de personal en un outsourcing, Lima, año 2020, como consecuencia de factores que provocan la mala gestión del área de GTH y por ende la rotación de talentos

La justificación práctica se observa porque intenta contribuir en los procesos de GTH en una organización outsourcing, pues de demostrarse la relación con la rotación de personal se podrá generar actividades de mejora en los procesos

relacionados a ella. De esa manera se contribuye a la obtención de objetivos de la compañía, los encargados de los procesos deben ser aquellos que tienen la mayor experiencia, los mejores conocimientos, y ello solo será posible si se reduce los elevados índices de rotación que existen actualmente.

La justificación metodológica se presenta porque el estudio propone dos instrumentos de medición que luego de ser expuestos a procesos de validez y confiabilidad, podrán ser utilizados por otros investigadores que deseen ahondar en la temática relacionada a la GTH o la rotación de trabajadores.

El objetivo general fue Determinar si existe relación entre la GTH y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020 y los específicos son Determinar si existe relación entre el Clima laboral y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020, Determinar si existe relación entre los Procesos de la gestión del talento humano y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020 y Determinar si existe relación entre los Incentivos a la buena labor y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

La hipótesis general fue Existe relación entre la GTH y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020 y las hipótesis específicas son Existe relación entre el Clima laboral y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020, Existe relación entre los Procesos de la gestión del talento humano y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020, Existe relación entre los Incentivos a la buena labor y RP en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Las variables GTH y rotación de personal han sido objeto de estudio de diversos investigadores en el ámbito internacional y nacional.

En el contexto nacional se tiene a Castro (2020), que realizó su trabajo con la finalidad de hallar la vinculación entre la GTH y la RP en una organización. La investigación fue cuantitativa y de diseño no experimental, con una muestra de 28 colaboradores administrativos, a los cuales se aplicaron cuestionarios previamente validados. Concluyendo la existencia de una relación negativa y significativa. Por lo tanto, a mejor GTH menor probabilidad de que se origine rotación voluntaria de los colaboradores.

Monsalve (2020), en su trabajo tuvo como finalidad hallar la relación entre GTH y los indicadores de la rotación de los trabajadores en una empresa de reclutamiento. La investigación fue cuantitativa y diseño no experimental, con una muestra de 56 colaboradores, aplicándoseles el instrumento de cuestionario para medir el nivel de las variables en estudio. Se concluyó que existe una alta correlación entre ambas variables utilizadas, por lo cual se denegó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1.

Ccollana (2015) que realizó su trabajo con el objetivo de determinar si la rotación de los trabajadores y el absentismo están relacionados con la productividad. El estudio fue cuantitativo con diseño correlacional, utilizando como muestra a 85 trabajadores de una empresa privada. El instrumento fue un cuestionario estructurado con respuestas Likert. Los resultados hicieron concluir que la rotación de los colaboradores y el absentismo están relacionados con la productividad, por lo cual se identificó que las personas que más sufren de la rotación son las personas jóvenes y los que no tienen la necesaria formación académica. Otros factores son el desgano y el aburrimiento, también el salario.

Urbina (2019), en su trabajo con objetivo de hallar el nivel de relación de las variables CL y la fluctuación de trabajadores de un programa de capacitación. El trabajo fue de tipo correlacional y con un diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 71 personas, a las cuales se les aplicó la técnica de encuesta.

Concluyendo que no existe relación, aceptándose la hipótesis nula. Lo cual nos indicó que a pesar de la importancia del clima laboral no es un factor determinante su incidencia en la rotación de colaboradores.

Castillo (2017), en su trabajo con el objetivo determinar la incidencia del local de operaciones laborales en la RP de una compañía. El tipo de trabajo fue explicativo y el nivel aplicado, el método y diseño de investigación fue ex post facto. La población estuvo compuesta por trescientos diez trabajadores de la organización. Tuvo como muestra 172 personas miembros de la organización que fueron escogidos con un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para el caso de la variable ambiente laboral se utilizó el instrumento validado de Litwin y Stringer. El instrumento que se utilizó para la medición de la fluctuación de colaboradores fue un cuestionario utilizado en la empresa constituido por 2 dimensiones. Para la validación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas utilizando el margen de error de 0.05.

En el contexto internacional se tiene a Alarcón (2017) quien desarrollo su tesis con el objetivo de determinar la vinculación entre el proceso de inducción y el índice de rotación de colaboradores. La investigación fue cuantitativa con diseño correlacional, tomándose como muestra a 190 trabajadores de una empresa privada. Los instrumentos fueron dos cuestionarios elaborados para la investigación. Se demuestra la existencia de correlación negativa baja pero significativa entre proceso de inducción y el índice de rotación de trabajadores. Identificando entre las causales de la fluctuación, lo conflictos con los jefes y compañeros, así como la sobrecarga laboral.

Criollo (2014) realizo su trabajo sobre el Clima laboral y Fluctuación de trabajadores en una compañía en la ciudad de Quito. El objetivo principal fue determinar si el CL incide en la fluctuación de colaboradores, el diseño de la investigación es no experimental, correlacional. Teniendo como población y muestra a cuatrocientos dos colaboradores de la compañía en la ciudad de Quito. Concluyendo que con los resultados obtenidos podemos determinar la existencia de una importante incidencia del Clima laboral en la Rotación de los colaboradores de la compañía en estudio. Siendo la que la variable CL de la compañía es inadecuada, con respecto a su estabilidad y seguridad de los colaboradores,

evidenciando que en general el colaborador operativo no posee una relación positiva con sus superiores. Reiterando que el CL a razón de la voluntad y comunicación, los cuales están en un rango adecuado. El área de recursos humanos dio facilidades para el trabajo, gracias a su gestión de proporcionar información del CL y fluctuación de personal.

Portillo, Morales e Ibarvo (2016), en su trabajo sobre el CL y su vinculación con la fluctuación de colaboradores de una organización en una ciudad mexicana. La investigación se basó en la vinculación de un trabajo del clima empresarial, concluyendo que los resultados encontrados se compararon con los índices de rotación de trabajadores, en la búsqueda de determinar la vinculación que existe entre ambas variables. El trabajo es de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, se diseñó y aplica como instrumento un cuestionario, se utilizó en una muestra de la población total de colaboradores operativos de la compañía. Se halló la vinculación que existe entre el CL y la fluctuación de colaboradores, al evidenciar que los índices positivos indican niveles inferiores de fluctuación de colaboradores, mientras que los índices inferiores al índice positivo evidencian resultados más elevados de fluctuación de los colaboradores en el momento del trabajo. En el presente existe una gran cantidad de negocios de asesoría, aplicándosele este tipo de trabajos a variadas compañías, se pudo experimentar todo el proceso que se tiene al momento de realizar este tipo de investigaciones del clima organizacional.

En España, Campos, Gutiérrez y Matsumura (2019) en su artículo. busca determinar a la Rotación y desempeño laboral. Se basó en un método correlacional. Se obtuvo como resultados según Pearson (p -valor= 0.511). Por otro lado, la investigación concluyó que efectivamente existe relación moderada a través de la rotación y desempeño laboral.

De igual forma, Lee et. al. (2017), en su trabajo evaluó la vinculación de los factores determinantes en la satisfacción de los colaboradores y su deseo de fluctuación, el trabajo cuantitativo contó con una muestra de seiscientos estudiados y obtuvo una correlación de 0,850 con sig. de -0,614. Concluyendo el autor que la satisfacción laboral tenía un efecto negativo en relación a la intención de rotación de colaboradores, por ello se concluyó que las organizaciones presten inmediata atención a la implementación y mejora de estrategias que conlleven a mejorar el

nivel de satisfacción en los trabajadores y disminuir el indicador de fluctuación de personal.

En esta instancia se hace referencia al marco teórico, para el cual se recolecto información indispensable para la investigación, recogiendo de variados autores que aportaron conocimiento a través del tiempo, en relación a la GTH cimentada en La Teoría de los recursos y capacidades de Patrick Wright, esta proporciona los fundamentos para el entendimiento de como los RH se complementan en la compañía desde una perspectiva contingencial. Cuyo modelo exhibe la existencia de variados recursos, lo que conlleva que los planes de las organizacionales se deben cimentar las bases de las aptitudes de la compañía para poder concretar las oportunidades que el sector les ofrece y se especialicen de forma profesional. En otros aspectos, esta autoriza que los actos pueden resultar más beneficiosos para cada una de las disímiles planeaciones que decida la organización. Asociando los planes, acciones de los RH y el capital de la organización (Sánchez y Herrera, 2016, p.133; Hernández y García, 2008, p. 4).

Según Taylor (1991), en una óptica más humana, con proposiciones impulsadas en beneficio del capital humano, que se proyectara a realizar un incremento de la productividad a través de un beneficio económica para el colaborador, y proseguir con las mejoras en la parte laboral como equipo. (p. 4) En un lapso de 10 años, se originó la teoría de las relaciones humanas, esta base se centra en los vínculos entre personal de las organizaciones; en ese correlativo de ideas, por ese causal se origina un comportamiento organizacional, se originaron las bases de esta teoría que progresivamente comenzó a lograr acoplarse a la actualidad de la competitividad organizacional, dándole un nuevo enfoque (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012, p. 15).

Según Intriago (2018), la GTH, está vinculada a los procesos que alientan el ingreso de los nuevos empleados a la población laboralmente activa, desde una gestión de éxito, fundamentada en el CL, en sus PGTH y en combinación con los motivantes, por la labor bien realizada, se presupuesta que el estudio e investigación de estos 3 vértices pueden la pieza fundamental para incrementar el rendimiento laboral, la competitividad de cualquier empresa. Asimismo, para Vásquez y Lara (2009), la definición de esta es la muestra constante de cambio en

el área de recursos humanos, donde las organizaciones cumplen con preservar a sus colaboradores, debido a que son el cimiento fundamental de la organización y realizando los objetivos impuestos; esta parte de la noción, el colaborador otorga sus cualidades para la mejoría de dicha compañía, por lo cual es usado como un recurso humano.

Sobre la primera dimensión, Clima laboral, se refiere al ecosistema que se desarrolla en el ambiente laboral, entendida también como el clima en entorno de las organizaciones atadas a las afinidades de variados trabajadores de la compañía estableciendo el ambiente en donde los colaboradores desplieguen sus funciones. Ella puede ser positiva dentro de una organización o una gran dificultad en su productividad. En cuanto aumente su mejoría, se incrementarán los resultados de carácter positivos y tendrán una mejor consideración tanto de forma interna como externa a la organización. En las repercusiones negativas logran detallar la intransigencia, la deserción, improductividad, el fastidio en el centro de actividad laboral; ellas nacen cuando el ambiente laboral es negativo (Chiavenato, 2011, p. 65; Pilligua y Arteaga, 2019, p. 3).

Sobre la segunda dimensión, Procesos de la GTH; se determina como la interacción del colaborador con las fases y procesos de la organización. Siendo el capital humano los cimientos del florecimiento de muchas organizaciones, también disolviéndose en el tiempo por errores de gestión; teniendo como clave del éxito organizacional la sinergia de los equipos de trabajo orientada a resultados en una empresa (Armas, Llanos y Traverso, 2017, p. 66).

Sobre la tercera dimensión, Incentivos a la buena labor, se define como los reconocimientos diferenciados a lo económico, generando la comodidad y compromiso del colaborador con los objetivos de la compañía. La excelencia laboral se alcanza cuando los objetivos de crecimiento del colaborador coinciden con las metas organizacionales, evitando la fuga de talentos (Intriago, 2018, p. 46; & Buettner, 2014, párr. 9).

Sobre la variable RP, se encuentra cimentada en la Teoría del Equilibrio Organizacional de Herbert S., citado por Estrada (2007), refiriéndose principalmente se refiere a una de las variables detallando la igualdad entre los

incentivos y todas las áreas y personas involucradas en la gestión (colaboradores, inversionistas, proveedores, distribuidores y clientes). La relación colaborador – empleador se evalúa tomando como ítems evaluables la contribución de los colaboradores en la compañía durante su estancia y la repercusión generada por su ausencia al finiquitar el vínculo laboral, es por ello que con el incumplimiento de los puntos acordados entre ambas partes genera el quiebre de la relación, pudiendo dar como resultado la renuncia por parte del colaborador o cese por parte del empleador.

Para Sarries y Casares (2008, p. 144), Está relacionado con la justicia retributiva como por ejemplo la equidad interna y equidad externa, una de las preocupaciones en las empresas, disminuir la rotación de los colaboradores o la fuga de talentos por los costos que generara, por como perjudicara la producción de los otros colaboradores, así como también afecta la figura de la organización. Por otro lado, Robbins (2012), puntualiza que la rotación a manera de salida de los colaboradores constantemente de un ente y que permite darse de modo espontaneo o forzado. Además, los podemos referir que una elevada fuga de talentos posee a modo de efecto gastos costosos en el curso de elección, inferencia y alistamiento de los sujetos. En consecuencia, Yee, Flores y Renwanz (2020) la rotación del personal describe a la suma de sujetos abandona su trabajo por cualquier motivo. Además, Gratto y McConnell (2020) nos comenta es el juego de roles entre los colaboradores competentes siempre que puedan sentirse a gusto dentro del ente (p,204).

Garzón, citado por Armas et al. (2017), nos define la rotación de colaboradores, que es la mezcla entre los elementos internos y externos de la compañía, siendo de interés de la compañía debido a que pone en riesgo los niveles de rendimiento y eficiencia. Sobre el tema, Turkoglu y Dalgic (2019), comentaron que la fluctuación de colaboradores es imposible de desaparecer, debido a que las motivaciones que originan el abandono laboral es producto de insatisfacciones relacionadas a la relación colaborador-empleador, por ello las compañías deben involucrarse en la creación de estrategias para la detección de indicios de abandono de trabajo, evitando la partida de talentos.

Domínguez (2020) indicó que, para los colaboradores las condiciones de los ambientes de trabajo son vitales debido a la cantidad de tiempo que el trabajador pasa desempeñando sus funciones, por lo cual el autor concluye que la comodidad del colaborador es inversamente proporcional a su intención de abandonar la organización, fortaleciendo las corrientes vigentes sobre la asignación de espacios de trabajos no solo bien distribuido, pulcro, cómodo y con el equipo necesario, a su vez también con los recursos necesarios para un desempeño óptimo de las funciones del personal, orientando e impulsando los cumplimientos de metas internas de la organización.

Las dimensiones tomadas en cuenta para la variable RP son tres, dentro de las cuales la primera dimensión, Rotación interna, es la transferencia del personal hacia otro departamento de la organización, modificación o traslados de personal originados por motivos como: rendimientos, incertidumbre, entre otros (Robbins, citado por García, 2016), pudiendo originarse por factores: intercambios, promociones y descensos (Parra y Salgado, 2016).

Sobre la segunda dimensión, Rotación externa, es la fluctuación de los colaboradores (ingresos y ceses) en la organización, teniendo como ingresantes la cantidad requerida para la organización y como cesados a los colaboradores que concluyen su vínculo laboral por diversas casuísticas (Chiavenato, 2009), estas casuísticas pueden ser diferentes, tales como: renuncia, pase al retiro por jubilación, deficiencia de salud o fallecimiento, pero también puede deberse a una decisión de la organización: despido (Parra y Salgado, 2016).

Sobre la tercera dimensión, Aspiración personal, es el fin del proyecto de vida de una persona, para ello la persona crea una planificación con metas corrientes y no corrientes en su vida, de igual manera se considera los recursos necesarios para el cumplimiento de dichos objetivos (Sepúlveda y Valdebenito, 2014).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

Según, Concytec (2018), esta investigación es de tipo básica debido a que se utilizó para producir conocimiento teórico en relación a las variables detalladas en la presente investigación, para la descripción de la relación de estas, sin optar por la aplicación práctica del mismo.

Este trabajo fue no experimental debido a que las variables de estudio no se manipularon. Es decir, solo nos limitamos a observar su contexto natural y describir sus resultados.

La investigación tuvo un enfoque es cuantitativo debido a su concentración en la mediación de la GTH y la Rotación de personal en una organización outsourcing Lima 2020, como también la expresión numérica de los resultados, la numeración y en el uso de herramientas estadísticas para tentar establecer con seguridad los indicadores en una población.

Por último, se deduce que el trabajo fue de nivel descriptivo correlacional porque se concentró en solo exponer los hechos según a lo acontecido en la empresa de outsourcing y determino el nivel en que las variables estudiadas se relacionan.

3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de la variable Gestión del talento humano*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Valores y Rango
Clima laboral	Liderazgo	1 – 2	Escala Ordinal	Eficiente Poco eficiente Deficiente
	Nivel de ausentismo	3 – 6		
Procesos de Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento	7 – 8	(1)	Eficiente Poco eficiente Deficiente
	División de cargos	9 – 10	Totalmente en desacuerdo	
	División de capacitación	11 – 12	(2) En desacuerdo (3) Indiferente	
	Capacitación continua al personal		(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	
Incentivos a la buena labor	Aplicación de las normativas de desarrollo laboral	13 – 14 15 – 16 17 – 18		Eficiente Poco eficiente Deficiente
	Elaboración de Plan de contingencia			
	Evaluación de desempeño del personal			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Rotación del Personal

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de Rango
Rotación Interna	Transferencias	19 – 20	Escala Ordinal	Alto
	Ascensos	21 – 22		Medio
	Descensos	23 – 24		Bajo
Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria	25 – 26	(1) Totalmente en desacuerdo	Alto
	Rotación laboral involuntaria	27 – 28	(2) En desacuerdo	Medio
	Rotación laboral voluntaria inevitable	29 – 30	(3) Indiferente	Bajo
			(4) De acuerdo	
			(5) Totalmente de acuerdo	
Aspiración Personal	Metas personales	31 – 32		Alto
	Necesidades	33 – 34		Medio
	Expectativas	35 – 36		Bajo
	Percepciones			

Fuente: elaboración propia

3.3. Población y muestra

Según el autor López (2004) infirió que la población es la agrupación de personas de los cuales se desea recaudar data para tomar conocimiento de datos relevantes para una investigación, es por ello que la presente investigación tuvo como población a 84 personas, quienes son colaboradores de una empresa de outsourcing. (parr,4)

Por otro lado, Moser y Kalton (2017) nos dijo que en la muestra se censal se usa todos los integrantes de la población. Es por ello que en esta investigación se consideró a toda la población investigada, este tipo de técnica en su mayoría se usa en el momento que es indispensable conocer el criterio de todos los colaboradores. (p, 26)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Martínez (2015) se dio uso a la encuesta como técnica seleccionada, siendo descrita la aplicación de una lista de interrogantes ejecutadas a los sujetos que componen la muestra de estudios (p.27). En cuanto al instrumento, se utilizó el cuestionario que estuvo conformado por una cantidad de 36 interrogantes que estuvieron dirigidas a los colaboradores de una empresa outsourcing en Lima.

Tabla 3. *Lista de expertos que validaron el instrumento*

N°	Nombre de Experto	Condición	Resultado
1	Mg. Trinidad Vargas, Ommero	Temático y Metodólogo	Aplicable
2	Dr. Nolazco Labajos, Fernando	Temático y Metodólogo	Aplicable
3	Mg. Zarate Ruiz, Gustavo	Temático y Metodólogo	Aplicable

Fuente: elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Para la recaudación de data se solicitó el permiso al Representante Legal de una empresa outsourcing en Lima mediante canales digitales. Dicha solicitud respeto los lineamientos establecidos por la universidad, solicitándose los permisos para la investigación y las facilidades para el investigador. Posterior aprobación se procedió con las programaciones para el uso del instrumento elegido con los colaboradores de modo digital, haciendo entrega de los accesos a la plataforma elegida a los encuestados.

3.6. Método de análisis de datos

Ahora bien, este estudio del análisis de los datos recopilados utilizaremos el sistema estadístico (SPSS versión 26) porque se trata de un método espacioso y maleable de estudio estadístico y gestión de información donde se generan

gráficos, tablas entre otros. Es por ello que Kent, Hort y Hollowood (2018) nos manifiesta que el análisis descriptivo donde se seleccionará datos que posteriormente utilizaremos con el procesamiento de las tablas y los gráficos que nos ayudaran en su explicación (p,35).

3.7. Aspectos éticos

Este estudio tiene los siguientes principios éticos: teórica, metodología, conclusiones y recomendaciones de ese modo la autenticidad alcanzada por las conclusiones será confiables. Por lo tanto, se respetarán la legalidad de los autores citándolos en cada cita de la investigación.

Según Scott, Shackelford y Raimond (2021) se entiende como una magnitud positiva referente a las limitaciones de vida y sociales y como una magnitud negativa referente a las opiniones equivocadas desde un punto de vista moral (p, 396). El presente estudio se presentará los aspectos que se mencionan a continuación.

Consentimiento de participación, de ese modo Benedetti, F. (2021) nos dice que es un documento que sirve como informante para la participación en una investigación (p,452), porque los trabajadores que colaboran en el estudio fueron notificados con el propósito de decretar autónomamente su colaboración y ofrezcan su opinión objetiva.

Confidencialidad, según Bond y Mitchels (2014) se refiere a que la información obtenida será solo de acceso autorizado porque permanecerá en discreción los datos de los encuestados.

Presentación de documentos, porque el estudio estará contemplado con una Declaración de Autoría, también usaremos de los datos de la organización con Carta de Autorización.

De ese modo, el estudio se evaluó con el Programa Turnitin con ello se demostró que no hubo imitación y que los datos estarán referenciados también, se contará con cuenta un dictamen que será emitido por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

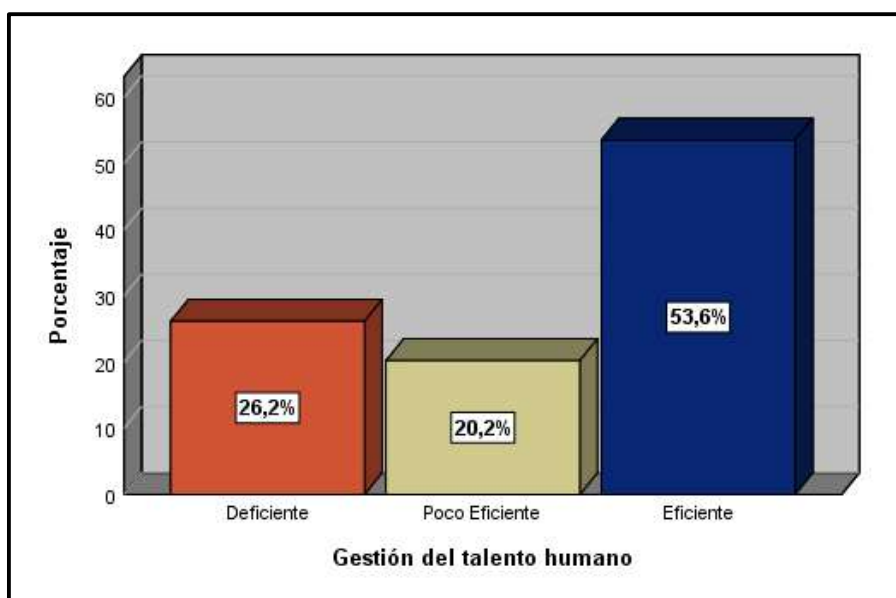
IV. RESULTADOS

Es por ello que en los resultados se tomarán en cuenta 2 diferentes análisis, descriptivo e inferencial. El primero tomará en cuenta las variables y dimensiones otorgando datos para la investigación en base a los gráficos. Por otro lado, el análisis inferencial tomará en cuenta el cruce las variables estableciendo el nivel de correlación también usaremos al Rho de Spearman para que nos ayude a obtener la información verídica.

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión del talento humano

Figura 1. Distribución de encuestados según percepción de la Gestión del talento humano.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26

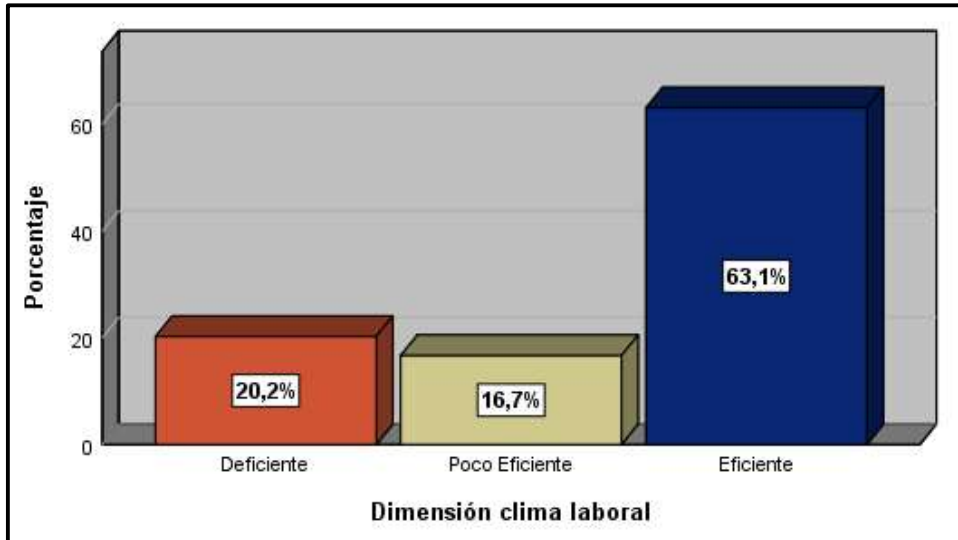
En la figura 1, se observa que del total de encuestados (84), 45 sujetos (53,6%) presentan un nivel de eficiente, 17 sujetos (20,2%) están en el nivel de poco eficiente y 22 sujetos (26,2%) presentan un nivel de Deficiente en relación a la variable GTH.

Nótese la predominancia del nivel de eficiente (53,6%) de la variable en estudio.

La tabla se presentará en anexos.

4.1.2 Análisis descriptivo de la dimensión Clima laboral

Figura 2. Distribución de encuestados según percepción del Clima laboral.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26

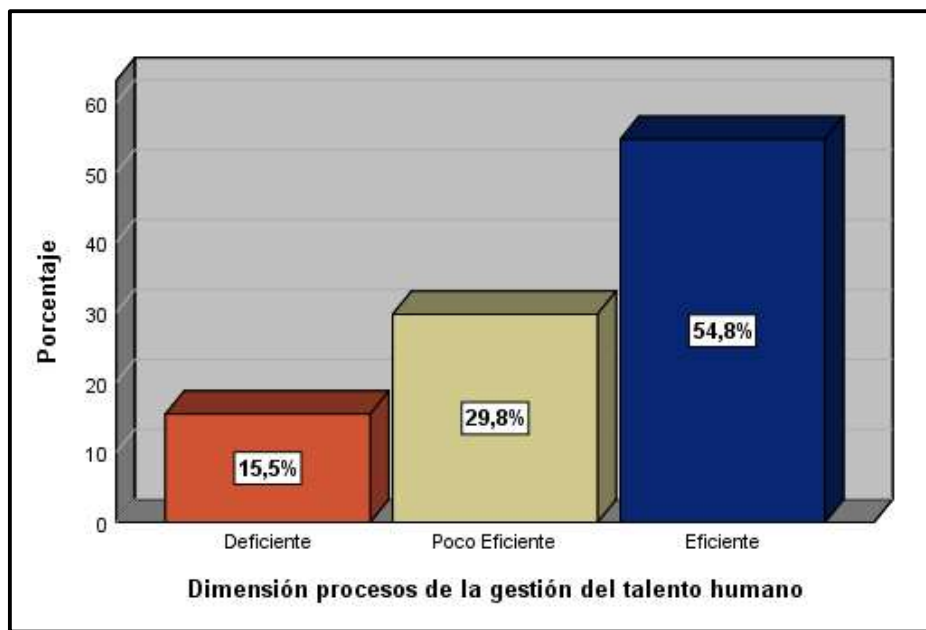
En la figura 2, se observa que del total de encuestados (84), 53 sujetos (63,1%) presentan un nivel de eficiente, 14 sujetos (16,7%) están en el nivel de poco eficiente y 17 sujetos (20,2%) están en el nivel deficiente con respecto a la dimensión Clima laboral.

Nótese la predominancia del nivel de eficiente (63,1%) de la dimensión en estudio.

La tabla se presentará en anexos.

4.1.3 Análisis descriptivo de la dimensión Procesos de la gestión del talento humano.

Figura 3. Distribución de encuestados según percepción de los Procesos de la gestión del talento humano.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26

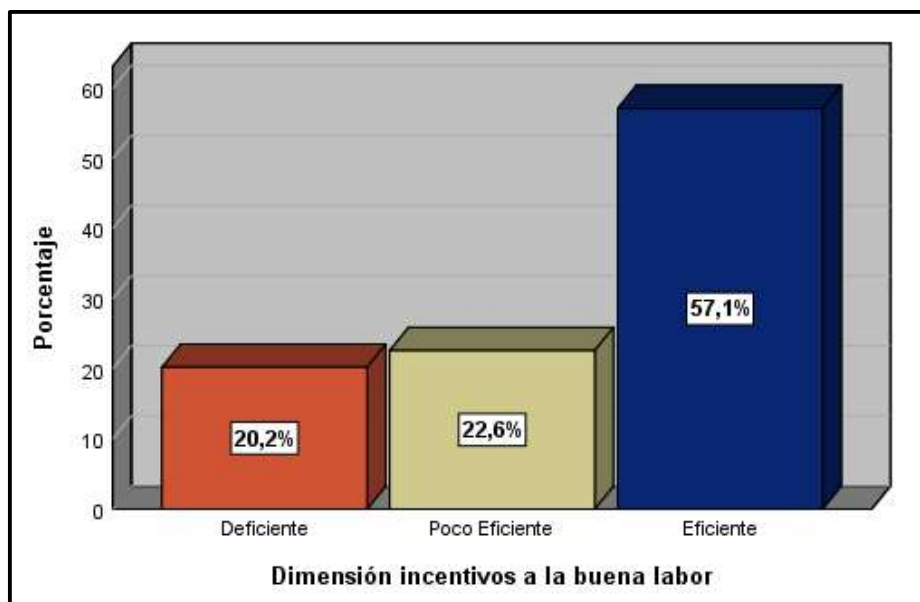
En la figura 3, se observa que del total de encuestados (84), 46 sujetos (54,8%) presentan un nivel de eficiente, 25 sujetos (29,8%) están en el nivel de poco eficiente y 13 sujetos (15,5%) están en el nivel deficiente en relación con la dimensión Procesos de la GTH.

Nótese la predominancia del nivel de eficiente (54,8%) de la dimensión en estudio.

La tabla se presentará en anexos

4.1.4 Análisis descriptivo de la dimensión Incentivos a la buena labor

Figura 4. Distribución de encuestados según percepción de los Incentivos a la buena labor.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26

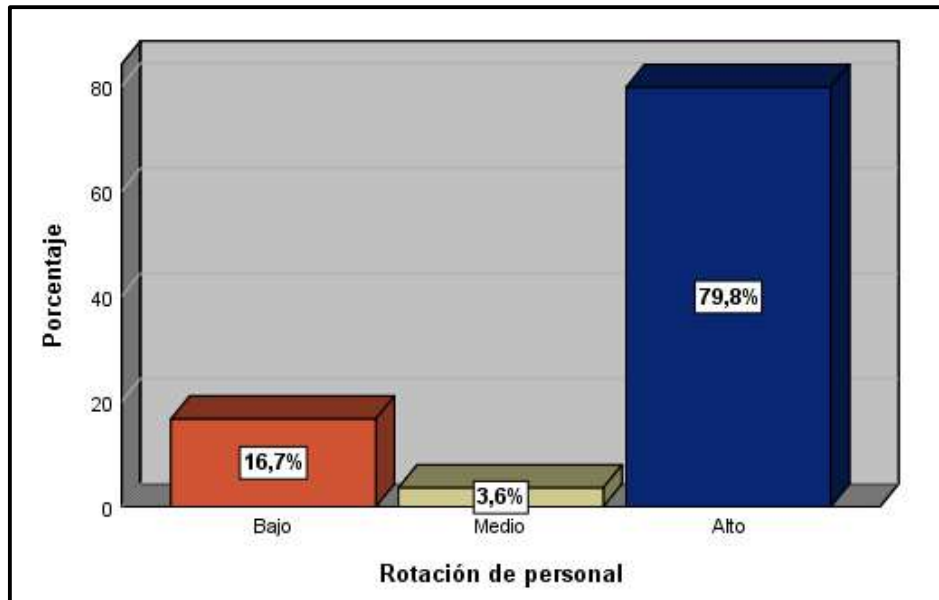
En la figura 4, se observa que del total de encuestados (84), 48 sujetos (57,1%) presentan un nivel de eficiente, 19 sujetos (22,6%) están en el nivel de poco eficiente y 17 sujetos (20,2%) están en el nivel deficiente en relación con la dimensión Incentivos a la buena labor.

Nótese la predominancia del nivel de eficiente (57,1%) de la dimensión en estudio.

La tabla se presentará en anexos.

4.1.5 Análisis descriptivo de Rotación de Personal

Figura 5. Distribución de encuestados según percepción de la Rotación de Personal.



Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26

En la figura 5, se observa que del total de encuestados (84), 67 sujetos (79,8%) presentan un nivel de alto, 3 sujetos (3,6%) están en el nivel de medio y 14 sujetos (16,7%) están en el nivel de bajo con respecto a la variable RP.

Nótese la predominancia del nivel de alto (79,8%) de la variable en estudio.

La tabla se presentará en anexos.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1 Hipótesis general

H_g. Existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

H_o. No existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

Tabla 5. *Correlación entre gestión del talento humano y la rotación de personal.*

			Gestión del talento humano	Rotación de personal
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26.

De ese modo los resultados mostrados en la tabla 5, en la muestra de 84 sujetos calculando que el nivel de significancia es igual a 0,000, indicando que hay vínculo entre las variables, también revisaremos la valoración es la correlación de la prueba del Rho Spearman, que al calcularlo fue de 0.584, sugiriendo que se encontró relación moderada de confiabilidad entre las variables. Contradiendo la hipótesis nula y aceptando que hay relación moderada entre la GTH y la RP del personal en una organización de outsourcing, Lima, año 2020.

4.2.1.1 Prueba de la hipótesis específica 1

H₁. Existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

H₀. No existe relación entre el clima laboral y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

Tabla 6. *Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal.*

			Dimensión clima laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Dimensión clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26.

De esa manera los resultados que presentaremos en la tabla 6, en la muestra de 84 seres se calcularon que el nivel de significancia es igual a 0,000, deduciendo la existencia de la relación entre las variables, al igual que al revisar el valor de la correlación de la prueba del Rho Spearman, la validez calculada fue de 0.528, pensando que existe relación baja de fiabilidad entre las variables. Concluyendo, que se rechazará la hipótesis nula y reconociendo que hay relación moderada entre el CL y la RP en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

4.2.1.2 Prueba de la hipótesis específica 2

H₂. Existe relación entre los procesos de la gestión del talento humano y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

H₀. No existe relación entre los procesos de la gestión del talento humano y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

Tabla 7. *Correlación entre los procesos de la gestión del talento humano y la rotación de personal.*

		Dimensión procesos de gestión del talento humano		
			Rotación de personal	
Rho de Spearman	Dimensión procesos de gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26.

Es por ello que los resultados exhibidos en la tabla 7, con la muestra de 84 individuos se calculara que el nivel de significancia es igual a 0,000, lo que está indicando la existencia relación entre las variables, por consiguiente, viendo la efectividad de la correlación de la prueba del Rho Spearman, el cálculo fue de 0.512, señalando que existe relación moderada de confiabilidad entre las variables. Entonces rechazaremos la hipótesis nula y admitiendo la existencia de la relación moderada entre los Procesos de la GTH y la RP en una organización de outsourcing, Lima, año 2020.

4.2.1.3 Prueba de la hipótesis específica 3

H₃. Existe relación entre los incentivos a la buena labor y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

H₀. No existe relación entre los incentivos a la buena labor y la rotación de personal en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020.

Tabla 8. *Correlación entre los incentivos a la buena labor y la rotación de personal.*

		Dimensión incentivos a la buena labor		
		Rotación de personal		
Rho de Spearman	Dimensión incentivos a la buena labor	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Fuente: Elaborado para el estudio. Reporte del SPSS V26.

Por lo tanto, los resultados que se están entregando en la tabla 8, en la muestra de 84 personas se computaron que el nivel de significancia es igual a 0,000, resultado menor a 0.05, advirtiendo que existe relación entre las variables, de ese modo al verificar el valor de la correlación de la prueba del Rho Spearman, el valor calculado fue de 0.608, señalando que existe relación moderada de confiabilidad entre las variables. Por lo cual rechazaremos la hipótesis nula y aceptaremos la existencia de una relación moderada entre los incentivos a la buena labor y la RP en una organización de outsourcing, Lima, año 2020.

V. DISCUSIÓN

En este punto, discutiremos los distintos antecedentes tanto nacionales como internacionales contrastándolos con nuestra investigación y de esa manera procederemos a replicar las relaciones que existen entre las variables que estamos estudiando.

Respecto a los resultados de la hipótesis general del análisis inferencial se observaron que se obtuvieron un nivel de correlación media (Rho 0.584) y un nivel de sig. (0,000), concluyendo, se niega la hipótesis nula dando como correcta la hipótesis alterna. De tal manera, finalizamos con la confirmación de existencia de una correlación significativa entre la GTH y la RP en una compañía de outsourcing, en la capital peruana, en el año 2020. En consecuencia, de lo percibido por los sujetos señalaron que en el análisis descriptivo de la GTH y la RP se encuentran a un nivel alto al 100% de la muestra. Mostrando que la totalidad de los colaboradores de la empresa outsourcing se siente complacido con lo que puedan obtener de parte de la organización. Declarando que el resultado de la hipótesis específica, presentando progresos en estas variables ya que al sentirse cómodos no tendrán motivos para desear desvincularse de la empresa.

En una investigación realizada en territorio nacional, Monsalve (2020), en su trabajo tuvo como finalidad hallar la relación entre GTH y los factores de la rotación del colaborador en una empresa de reclutamiento. La investigación fue cuantitativa y diseño no experimental, con una muestra de 56 empleados, aplicándoseles el instrumento de cuestionario para medir el nivel de las variables del trabajo. Se concluyó que existe una alta correlación entre las variables en estudio por lo tanto se deniega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1. Asimismo, Castro (2020), que realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación entre la GTH y la fluctuación de trabajadores en una organización. La investigación fue cuantitativa y diseño no experimental, con una muestra de 28 empleados administrativos, a quienes se aplicaron cuestionarios previamente validados. Concluyéndose que existe una relación negativa y significativa.

Por lo cual concuerdo con estas investigaciones hechas por los autores mencionados, dado que sus investigaciones son semejantes a mi investigación

porque, así como en su estudio en mi investigación también existe relación entre las variables GTH y la fluctuación de colaboradores.

Para la variable de GTH se encuentra fundamentada en La Teoría de los recursos y capacidades de Patrick Wright, citada Sánchez y Herrera (2016), por esta proporciono los cimientos para el entendimiento de como los RH se pueden utilizar en la compañía desde una perspectiva contingencial. Esta estrategia nos expone la preexistencia de diferentes recursos, lo que conjetura que las planeaciones organizacionales deben instituir en base a las aptitudes de la compañía para obtener optimizar las oportunidades que el sector otorgue y se evolucionen orientados a una mejoría profesional. En otros aspectos, esta aprueba instituir que acciones pueden ser más auspiciosas para cada una de las disímiles estrategias por las que opte la compañía. Trata de las unificaciones entre las estrategias, acciones de los recursos humanos y ligado al capital de la organización (p.133).

Mientras que, para la variable de Rotación de colaboradores, se encuentra cimentada en la Teoría del Equilibrio Organizacional de Herbert S., citado por Estrada (2007), refiriéndose principalmente se refiere a una de las variables detallando la igualdad entre los incentivos y todas las áreas y personas involucradas en la gestión (colaboradores, inversionistas, proveedores, distribuidores y clientes). La relación colaboradora – empleador se evalúa tomando como ítems evaluables la contribución de los colaboradores en la compañía durante su estancia y la repercusión generada por su ausencia al finiquitar el vínculo laboral, es por ello que con el incumplimiento de los puntos acordados entre ambas partes genera el quiebre de la relación, pudiendo dar como resultado la renuncia por parte del colaborador o cese por parte del empleador.

Referente a los resultados de la primera hipótesis específica, del análisis inferencial, se obtuvieron un nivel de correlación moderada (0.528) y un nivel de sig. (p-valor 0,000), de esa manera, se deniega la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. concluyendo, que existiría una correlación entre el CL y la RP en una empresa de outsourcing, Lima, año 2020. De ese modo se percibe que los colaboradores señalan que en el análisis descriptivo del Clima laboral se localiza en un nivel alto al 100% de la muestra. Indicando que el total de trabajadores de la

empresa outsourcing se siente conforme con el clima laboral. Aseverando que el resultado de la hipótesis específica, refleja que existiría ocasiones de mejoras relacionadas a la dimensión en ganancia de la organización.

Concordando con lo explicado por Criollo (2014), en su investigación realizada en Ecuador sobre el CL y fluctuación de los colaboradores en una compañía en la ciudad de Quito. El objetivo principal era hallar si el CL incide directamente en la fluctuación de colaboradores, el diseño del trabajo es no experimental, correlacional. Se tuvo como población y muestra a cuatrocientos dos colaboradores de la organización. Con respecto al trabajo, se concluyó que efectivamente existe una influencia significativa del CL en la fluctuación de trabajadores de la organización investigada. Siendo la variable CL de la compañía es inadecuada, principalmente en cuanto a la estabilidad y seguridad del colaborador, dando a entender que en general el trabajador operativo no posee una agradable relación con sus superiores.

En consecuencia, en México, Portillo, Morales e Ibarvo (2016), concluyo en su trabajo sobre CL y su relación con la RP de una compañía en una ciudad mexicana que se determinó la existencia de una relación entre el CL y la fluctuación de colaboradores, al evidenciar que los resultados positivos evidencian porcentajes más inferiores de fluctuación de colaboradores, en cuanto que los resultados por debajo del rango positivo evidencian porcentajes más elevados de fluctuación de trabajadores al momento de la investigación. La presente investigación se basó en la realización de un estudio del clima empresarial, comparando los hallazgos obtenidos con los índices de RP, en la búsqueda de demostrar la vinculación existente entre las dos variables.

Por lo cual concuerdo con estas investigaciones hechas por los autores mencionados, en referencia a las variables de la hipótesis específica 1, dado que sus investigaciones son semejantes a mi investigación porque, así como en su estudio en mi investigación también existe relación entre CL y RP.

Sin embargo, en el contexto nacional, Urbina (2019), en su trabajo que tuvo como finalidad hallar el nivel de relación entre las variables CL y la RP de un programa de capacitación. El trabajo fue de tipo correlacional y con un diseño no

experimental. Se trabajo con una muestra de 71 personas, a las cuales se les aplico la técnica de encuesta. Concluyendo que no existe relación, aceptándose la hipótesis nula. Lo cual nos indicó que a pesar de la importancia del clima laboral no es un factor determinante su incidencia en la rotación de personal.

Por lo cual no concuerdo con esta investigación debido a que tiene como resultado que no existe relación entre las variables, mientras que la presente investigación difiere en ello.

Sobre el Clima laboral, se refiere al ecosistema que en el que se desenvuelven los colaboradores, se entiende también como el clima en el ambiente de las organizaciones atadas a las preferencias de variados trabajadores de la compañía, siendo el entorno en donde los colaboradores desenvuelvan correctamente sus actividades y labores. En cuanto sea mejor, ascendentes serán los resultados obtenidos de forma positiva y mejor se considerarán tanto de forma interna como externa de la compañía. En los efectos negativos se obtienen al detallar la intransigencia, la deserción, improductividad, el fastidio en el local de labores; estas se dan origen cuando el entorno laboral es negativo (Chiavenato, 2011, p. 65).

Conforme los resultados obtenidos en la segunda hipótesis específica, se halló un nivel de conexión media (0.512) y un nivel de sig. (p-valor 0,000), de ese modo, se rechazará la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. En conclusión, existiría una correlación significativa entre los Procesos de la GTH y la RP en una organización de outsourcing, en la capital peruana, año 2020. Por lo tanto, se percibe que los individuos señalaron que los Procesos de GTH están en un nivel alto al 100% de la muestra. Indicando en una totalidad de los trabajadores de la organización considera que se siente conforme con los Procesos de la GTH. Afirmando que resultado de la hipótesis específica, presentaría progresos en esta dimensión en beneficio de la empresa.

Esto difiere con la afirmación de Alarcón (2017), quien en su trabaja tuvo como finalidad hallar la relación entre el proceso de inducción y el índice de rotación de personal. La investigación fue cuantitativa con diseño correlacional, tomándose como muestra a 190 trabajadores de una empresa privada. Los instrumentos fueron

dos cuestionarios elaborados para la investigación. Se demuestra la existencia de correlación negativa baja pero significativa entre proceso de inducción y el índice de RP. Identificando entre las causales de la rotación, los conflictos con los jefes y compañeros, así como la sobrecarga laboral.

Sobre los Procesos de la GTH; se determina como la interacción del colaborador con las fases y procesos de la organización. Siendo el capital humano los cimientos del florecimiento de muchas organizaciones, también disolviéndose en el tiempo por errores de gestión; teniendo como clave del éxito organizacional la sinergia de los equipos de trabajo orientada a resultados en una empresa (Armas, Llanos y Traverso, 2017, p. 66).

Por consiguiente, los resultados de la hipótesis específica 3, del análisis inferencial se halló un nivel de correlación alta (0.608) y un nivel de sig. (0,000), en consecuencia, se niega la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna. Concluimos la existencia de una correlación significativa entre los incentivos a la buena labor y la RP en una organización de outsourcing, Lima, año 2020. En contraste de lo percibido por los sujetos señalaron que en el análisis descriptivo de los incentivos a la buena labor se encuentra a un nivel alto al 100% de la muestra. Mostrando que la totalidad de los colaboradores de la organización se siente conforme con estímulos que puedan recibir de parte de la empresa. Testificando el resultado de la hipótesis específica, presentando avances en esta dimensión en beneficio de la organización.

En España, Campos, Gutiérrez y Matsumura (2019) en su artículo. busca determinar a la Rotación y desempeño laboral. Se basó en un método correlacional. Se obtuvo como resultados según Pearson (p-valor= 0.511). Por otro lado, la investigación concluyó que efectivamente existe relación moderada a través de la rotación y desempeño laboral. Siendo un factor determinante en el desempeño de los colaboradores la GTH debido a que complementa tanto los beneficios monetarios y no monetarios.

En territorio nacional, Castillo (2017), en su trabajo tuvo como finalidad hallar la incidencia del ambiente laboral en la rotación de los colaboradores de una compañía. El trabajo fue de tipo explicativo y de nivel aplicado, el diseño y método

del trabajo fue ex post facto. La población estuvo compuesta por trescientos diez trabajadores de la organización. Tuvo como muestra ciento setenta y dos trabajadores seleccionados mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la variable ambiente laboral se utilizó el instrumento validado de Litwin y Stringer constituido por nueve dimensiones. El instrumento que se utilizó para medir la RP fue un cuestionario utilizado en la organización constituido por dos dimensiones. Para la validación de hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas Concordando con nuestra investigación debido a que la percepción que tiene el colaborador del ambiente laboral cuando es amigable influye en su decisión de desvincularse de la organización, sien un beneficio no monetario que el colaborador valora.

Según Intriago (2018), para definir los Incentivos a la buena labor, son los reconocimientos diferenciados a lo económico, generando la comodidad y compromiso del colaborador con los objetivos de la compañía. La excelencia laboral se alcanza cuando los objetivos de crecimiento del colaborador coinciden con las metas organizacionales, evitando la fuga de talentos (p. 46).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Concluyéndose la existencia de un vínculo entre la GTH y la Rotación de colaboradores, ya que se evidencia en los cálculos adquiridos de $Rho = 0.584$, y significancia de 0,000. Por ende, los colaboradores consideran que la GTH es eficiente y por ello no dejaría la organización y de encontrarse una rotación sería originada por fuentes externas de gran significancia personal o por el deseo de postular para vacantes en la organización.

SEGUNDA: Concluimos que hay relación entre el CL y la fluctuación de trabajadores, dado que se evidencio en la estimación alcanzada con un $Rho = 0.528$, y significancia de 0,000. Por ello, el individuo considera que está conforme con el clima laboral en el que se encuentra y renunciaría a su centro laboral, siempre y cuando sea por algo indispensable.

TERCERA: En consecuencia, se evidencia la relación entre los Procesos de la GTH y la Rotación de colaboradores, porque evidenciamos estimaciones logradas con un $Rho = 0.512$ y significancia de 0,000. Por lo que los procesos por los cuales pasan los colaboradores en la GTH es un factor que afecta la fluctuación de colaboradores.

CUARTA: Concluyéndose que los Incentivos a un buen desempeño de los colaboradores y la fluctuación de los trabajadores se relacionan, dado que se evidencio con la obtención de $Rho = 0.608$ y una significancia de 0,000. Es decir, que la percepción de los beneficios no económicos que percibe el colaborador influyéndose en la rotación de personal.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los Directivos de la empresa de outsourcing tienen que implementar para este último semestre la realización de encuestas focalizadas y revisión de KPIs en la organización, de modo que se pueda conocerse los rangos de eficiencia de la GTH y sus variaciones o mejoras a nivel semestral; con la finalidad de preparar proyectos convenientes para reducir la rotación.

SEGUNDA: Los Directivos, en un plazo no mayor a dos meses y ante la coyuntura actual debe innovar en la aplicación de nuevas técnicas de actividades integradoras con el fin de mantener y mejorar el buen clima laboral en la organización debido a la influencia que este tiene en la rotación de colaboradores.

TERCERA: La gerencia de la organización durante este último trimestre debe implementar un mayor número de actualizaciones y talleres en su proceso de capacitaciones debido a que durante la vigencia del Estado de Emergencia los cambios en los escenarios para el cumplimiento de sus funciones se dan con mayor frecuencia de lo habitual.

CUARTA: Se recomienda a la gerencia continuar con el otorgamiento del beneficio de cobertura total de la EPS para atención contra el Covid-19 durante la vigencia del Estado de Emergencia aprobado por el Gobierno peruano, esto brinda a los colaboradores una percepción de incentivos no monetarios que garantizan y valoran al personal, y por ende una mejora en el nivel de rotación de personal.

REFERENCIAS:

Benedetti, F. (2021). *Placebo Effects: Understanding the Mechanisms in Health and Disease*. Oxford: Inglaterra. OXFORD UNIVERSITY PRESS.

Bond y Mitchels (2014). *Confidentiality & Record Keeping in Counselling & Psychotherapy*. (2ª ed.). Washington DC: USA. SAGE Publications Ltda.

Caldera, Arredondo y Zarate (2019). *La Rotación de Personal en la Industria Hotelera en el Estado de Guanajuato, México*. Revista Ibero - Americana de Estrategia (Vol. 18, Issue 4).

Campos, Gutiérrez y Matsumura (2017). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado*. Revista Cuidarte, Vol 10, Iss 2 (2019). Universidad de Santander, 2019.

Carhuapoma, Y. (2017). *Los Factores de la rotación de personal y su relación con la productividad de la Empresa "Sef Perú Holding 2019*. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Castillo y Vargas (2018). *Calidad de vida laboral y rotación de personal en la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C, situada en el distrito de Surquillo*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Cifuentes, T. (2017). *Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas*. (Tesis de Posgrado). Universidad de Chile, Chile.

Esan (17 de marzo 2021). Estructura salarial: ¿cómo lograr el equilibrio entre la equidad interna y la competitividad externa?. <https://bit.ly/3CoCTXr>

Esteban, N. (2017). Tipos de investigación. <https://bit.ly/2VuS1ly>

Flores, P. (2021). *Satisfacción laboral y la rotación del personal en el área de caja de la tienda Tottus de Los Olivos, año 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Folsom y Boulware (2014). *Encyclopedia of American Business*. New York: USA. Facts On File, INC.

Hendrie, J. (2004). A review of a multiple retailer's labour turnover. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 32(9), 434-441.

Gestión. (24 de marzo 2020). ¿Demasiada rotación? 7 estrategias para motivar a tu personal. <https://bit.ly/3jEIOii>

Gestión de Talento. (05 de febrero de 2021). Fuga de Talento: causas, consecuencias y soluciones. [Mensaje de Blog]. <https://bit.ly/3xCbWf8>

Gómez, M., (2014). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Brujas.

Gómez, L. (01 de febrero de 2016). Las 4 P'S de la Política de Compensación. [Mensaje en un Blog]. <https://bit.ly/3s0Kiaq>

González, C., (2021). Equidad Interna y Competitividad Externa: el gran desafío de las empresas. <https://bit.ly/2VzTAyk>

Gratto y McConnell (2020). *Management Principles for Health Professionals*. (8ª ed.). Philadelphia, Pennsylvania: USA. JONES & BARTKETT LEARNING.

Grover y Gray. (2019). *Understanding Nursing Research: First South Asia Edition, E-Book: Building an Evidence-Based Practice*. Texas: USA. ELSEVIER.

Hanvey, Ch. (2018). *Wage and Hour Law: Guide to Methods and Analysis*. USA. Springer INC.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc. Graw Hill Education.

Jameson, C. (2016). *Creating a Healthy Work Environment*. San Francisco: USA. Balboa Press.

Kent, Hort y Hollowood (2018). *Descriptive Analysis in Sensory Evaluation*. New York: USA. WILEY Blackwell.

Leomar, C. (2017). *Relación del compromiso de trabajo y la intención de rotación del personal docente de la Southern Luzon State University: Un estudio*

comparativo entre el tiempo regular y parcial. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades (Vol. 5, Issue 24).

Martin, E. (3 de octubre 2019). 5 ventajas competitivas de la correcta gestión de los RRHH. [Mensaje de Blog]. <https://bit.ly/3IOgPPY>

Martínez, I. (2015). *Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Barcelona. España: EDITORIAL LEARNING S.L.

Meneses, J. (10 de julio 2016). Justificación Teórica, Practica y Metodológica de la Investigación. [Mensaje en un blog]. <https://bit.ly/3AjzBmi>

Moreno, E. (9 de abril de 2018). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. [Mensaje de un Blog]. <https://bit.ly/3yzAE18>

Moser y Kalton (2017). *Survey Methods in Social Investigation*. New York: USA. British Library Cataloguing in Publication Data.

Moura, Reis y Cordero (2020). *Handbook of Research on Determining the Reliability of Online Assessment and Distance Learning*. New York: USA. IGI GLOBAL PUBLISHER of TIMELY KONWLEDGE.

Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Barcelona. España: Babelcube Inc.

Pizarro, Fredes, Inostroza y Torreblanca (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud). Revista Venezolana de Gerencia; Vol. 24 Núm. 87 (2019) Universidad del Zulia, Venezuela.

Premoli, D., (2020). El impacto del reconocimiento laboral en el compromiso de tus empleados. <https://bit.ly/3fKcZU2>

Puchol y Ongallo (2018). *101 claves para formadores de empresa, Todo lo que nos habría gustado saber cuando nos iniciamos en la formación*. Madrid: España. ESIC EDITORIAL.

Puma (2020) La motivación laboral y el compromiso organizacional. Ciencia y Desarrollo; Vol. 23, Núm. 3 (2020): Revista de Ciencia y desarrollo; 45-53; 2409-2045; 1994-7224; 10.21503/cyd. v23i3 Universidad Alas Peruanas, Perú.

Puspitasari y Adams (2019). *La influencia del estrés laboral y la motivación en el desempeño laboral*. Revista de la Escuela de posgrado Universitas Airlangga Surabaya, Volumen 35, Número especial 21, Páginas 102 – 1122019. Indonesia.

Ramírez, F. (5 de marzo de 2015). Manual del Investigador, Ideas Sueltas para empezar a Investigar. [Mensaje de Blog]. <https://bit.ly/3iw9cf2>

Robins, P., (2012). *Political Ecology: A Critical Introduction*. New York. USA: Editorial Offices.

Rojas, A. (4 de septiembre de 2017). Investigación e Innovación Metodológica. [Mensaje de Blog]. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Romainville, C. (2018). *The Awakening of the World. El Despertar Del Mundo*. USA: Editorial Palibrio.

Rudolph, M. (2018). *A study on motivational theories and motivational factors for the job performance*. New York: USA. GRIN Verlag.

Santa Cruz, F. (26 de octubre de 2015). Tipos y diseños de investigación [Mensaje de un blog]. <https://bit.ly/3xy8iCX>

Sarries L. y Casares E. (2008). *Buenas prácticas en recursos humanos*. (3ª ed.). Madrid. España: ESIC Editorial.

Shackelford y Raimond (2021). *Legal and Ethical Aspects of International Business*. New York: USA. Published by Wolters Kluwer In New York.

Talledo y Amaya (2020). *Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Tracy, B. (2016). *Motivation*. Tennessee. USA: Grupo Nelson Inc.

Villanueva, W. (2020). *Bienestar laboral y la rotación de personal de la empresa Dynamicall, Independencia, 2020*. Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Whiffin, Ch. (2020). *Little quick fix: choose your methodology*. Cambridge: Inglaterra. Publicaciones SAGE

Yee, Flores y Renwanz (2020). *Assisted Living Administration and Management: Effective Practices and Model Programs in Elder Care*. New York: USA. First Springer Publishing Company LLC.

Yee y Kan (2017). *Investigation of the Validity of Satisfaction with Amplification in Daily Life (Sadl) Questionnaire*. Hong Kong: China. BiblioBazaar.

Anexos

Anexo N.º 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión de Talento Humano y Rotación de Personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre Gestión de Talento Humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre Clima laboral y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los Procesos de la gestión de talento humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre los Incentivos a la buena labor y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre la Gestión de Talento Humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar si existe relación entre el Clima laboral y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre los Procesos de la gestión de talento humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p> <p>Determinar si existe relación entre los Incentivos a la buena labor y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la Gestión de Talento Humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el Clima laboral y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p> <p>Existe relación entre los Procesos de la gestión de talento humano y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p> <p>Existe relación entre los Incentivos a la buena labor y Rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.</p>	Variable 1: Gestión de Talento Humano (Intriago,2018)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Clima Laboral	Liderazgo Nivel de ausentismo	1-3 4-6	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Procesos de la Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento División de cargos División de capacitación	8-10 11-12 13-15		
Incentivos a la buena labor	Capacitación continua al personal Aplicación de las normativas de desarrollo laboral Elaboración de Plan de contingencia Evaluación de desempeño del personal	16 17 18 19					

Variable 2: Rotación de Personal (Chiavenato,2009)							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Rotación Interna	Transferencias Ascensos Descensos		Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3)	Bajo Medio
			Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria Rotación laboral involuntaria		Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto
			Aspiración Personal	Rotación laboral voluntaria inevitable Metas personales Necesidades Expectativas Percepciones			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformada por 84 personas que laboran en una empresa de outsourcing en Lima.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de competencia digital</p> <p>Cuestionario de desarrollo profesional</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo N. ° 2 Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de Talento Humano y Rotación de Personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020.

Tabla 9. Operacionalización de la variable 1: Gestión del Talento Humano

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Gestión de Talento Humano	Intriago (2018) manifestó que, es el proceso que se efectúa en dirección de potenciar al colaborador, brindándoles alicientes mejores, con respecto a la competencia, motivándoles de esta manera, a que usen su potencial para el beneficio de la empresa, utilizando las herramientas necesarias para una buena administración (p. 29)	Clima Laboral	Liderazgo	1 al 6	Nunca (1)	Deficiente (6-14)
			Nivel de ausentismo		Casi nunca (2)	
		Procesos de Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento	7 al 12	A veces (3)	Poco eficiente (15-22)
			División de cargos			
Incentivos a la buena labor	División de capacitación	Capacitación continua al personal	13 al 18	Casi siempre (4)	Eficiente (23-30)	
		Aplicación de las normativas de desarrollo laboral				
		Elaboración de Plan de contingencia				
			Evaluación de desempeño del personal			
			Herramientas comunicativas			
			Comunicación activa			

Tabla 10. Operacionalización de la variable 2: Rotación de personal

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Rotación de personal	Chiavenato (2009) manifestó que, la rotación de personal es el cese de algunos colaboradores y el ingreso de nuevos colaboradores para sustituirlos y ocupar la plaza vacante. La separación entre colaborador y organización se da con la ruptura del vínculo laboral, teniendo 2 tipos: desvinculación por decisión del empleado y la desvinculación por decisión de la compañía (p. 91).	Rotación Interna	Transferencias Ascensos Descensos	19 al 24	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (6-14) Medio (15-22) Alto (23-30)
		Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria Rotación laboral involuntaria Rotación laboral voluntaria inevitable	25 al 30		
		Aspiración personal	Metas personales Necesidades Expectativas Percepciones	31 al 36		

Anexo N. ° 3: Carta de presentación

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Los Olivos, 16 de junio de 2021

Señor:

Trinidad Vargas, Ommero Romie

Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA

Presente:

ASUNTO: Validación de instrumento, por criterio de especialista

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, me encuentro desarrollando mi tesis titulada: “Gestión del talento humano y rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020”.

Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



Firma:

Nombre y Apellidos: José Jesús Chirre Vidal

DNI N°: 71986457

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Clima Laboral	Liderazgo Nivel de ausentismo	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Procesos de la Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento División de cargos División de capacitación	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Incentivos a la buena labor	Capacitación continua al personal Aplicación de las normativas de desarrollo laboral Elaboración de Plan de contingencia Evaluación de desempeño del personal	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Clima Laboral	Procesos de la Gestión del talento humano	Incentivos a la buena labor	Gestión del talento humano
Niveles				
Eficiente	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Poco Eficiente	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Deficiente	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL								
1	¿El área gestión del talento humano utiliza algún tipo de estrategia para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
2	¿El área de gestión del talento humano permite lograr niveles altos de Liderazgo en el grupo?	X		X		X		
3	¿El área de gestión del talento humano necesita realizar capacitaciones en Liderazgo a los jefes y gerentes de cada área?	X		X		X		
4	¿El trabajo del área de gestión del talento humano en la empresa motiva a los colaboradores a estar presentes en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿El trabajo del área de gestión del talento humano genera un mejor nivel de presencia en el trabajo?	X		X		X		
6	¿La gestión del talento humano en la organización disminuye la falta de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO								
7	¿Los procesos del área de gestión del talento humano genera un buen desempeño de la selección de personal?	X		X		X		
8	¿El área de gestión del talento humano recluta al personal con competencias suficientes para reforzar el nivel de la organización?	X		X		X		
9	¿El nivel de cargos con los que cuenta la empresa permite medir las competencias que requiere el puesto?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano tiene el presupuesto disponible para atender la demanda de capacitaciones?	X		X		X		
11	¿El área de gestión de talento humano posee indicadores para medir la efectividad e impacto de la capacitación del personal?	X		X		X		
12	¿La gestión del talento humano genera y profundiza las capacitaciones de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS A LA BUENA LABOR								
13	¿El departamento de gestión del talento humano posee un calendario de programación de capacitaciones para el correcto cumplimiento de funciones de los colaboradores?	X		X		X		
14	¿El departamento de gestión del talento humano considera dentro de su presupuesto el desembolso por concepto de capacitaciones?	X		X		X		
15	¿El departamento de gestión del talento humano destina el presupuesto para el correcto cumplimiento de las normas de seguridad laboral que permite el correcto desarrollo de funciones del colaborador?	X		X		X		
16	¿El área de gestión del talento humano cumple con la aplicación y comunicación al personal de las normativas vigentes del sector?	X		X		X		
17	¿La organización tiene un plan de contingencia para desarrollo del personal como consecuencia del mal rendimiento laboral de un nuevo ingresante?	X		X		X		
18	¿La empresa utiliza los correctos KPIs para medir el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si tiene suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

16 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Trinidad Vargas, Ommero**

DNI: **10690101**

Especialidad del evaluador: MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Rotación Interna	Transferencias Ascensos Descensos	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria Rotación laboral involuntaria Rotación laboral voluntaria inevitable	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Aspiración Personal	Metas personales Necesidades Expectativas Percepciones	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Rotación Interna	Rotación Externa	Aspiración Personal	Rotación del personal
Niveles				
Alto	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Medio	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Bajo	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ROTACION INTERNA								
1	¿La empresa lo puede transferir a otra área donde se desenvuelva de mejor manera?	X		X		X		
2	¿La empresa fortalece y premia las virtudes del colaborador en las áreas que potencien su crecimiento?	X		X		X		
3	¿La empresa ofrece línea de carrera a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La organización brinda beneficios remunerativos directamente proporcional a los ascensos brindados?	X		X		X		
5	¿Considera que su rendimiento en la organización decaerá al degradarle de su actual puesto?	X		X		X		
6	¿El descenso en la organización trunca su crecimiento personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ROTACION EXTERNA								
7	¿La empresa retiene a sus talentos ante ofertas de la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa otorga la comodidad deseada por sus colaboradores para permanecer en ella?	X		X		X		
9	¿La organización respeta el correcto proceso de desvinculación involuntaria?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano brinda al colaborador toda la atención post desvinculación laboral?	X		X		X		
11	¿La organización es transparente con la contratación del personal temporal?	X		X		X		
12	¿La empresa respeta las motivaciones personales del colaborador para la desvinculación laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPIRACIÓN PERSONAL								
13	¿El área de gestión de talento humano plantea una planificación empresarial acorde a sus metas personales?	X		X		X		
14	¿El área de gestión de talento humano brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus metas laborales?	X		X		X		
15	¿El área de gestión de talento humano le ofrece beneficios que le brindan estabilidad económica?	X		X		X		
16	¿La organización les ofrece un crecimiento profesional acorde a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿La escala salarial actual cumple con las expectativas económicas de los colaboradores?	X		X		X		
18	¿La organización es competitiva en el mercado actual?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si tiene suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

16 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Trinidad Vargas, Ommero**

DNI: **10690101**

Especialidad del evaluador: MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Los Olivos, 08 de junio de 2021

Señor:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis

Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA

Presente:

ASUNTO: Validación de instrumento, por criterio de especialista

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, me encuentro desarrollando mi tesis titulada: “Gestión del talento humano y rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020”.

Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



Firma:

Nombre y Apellidos: José Jesús Chirre Vidal

DNI N°: 71986457

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Clima Laboral	Liderazgo Nivel de ausentismo	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Procesos de la Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento División de cargos División de capacitación	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Incentivos a la buena labor	Capacitación continua al personal Aplicación de las normativas de desarrollo laboral Elaboración de Plan de contingencia Evaluación de desempeño del personal	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Clima Laboral	Procesos de la Gestión del talento humano	Incentivos a la buena labor	Gestión del talento humano
Niveles				
Eficiente	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Poco Eficiente	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Deficiente	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL								
1	¿El área gestión del talento humano utiliza algún tipo de estrategia para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
2	¿El área de gestión del talento humano permite lograr niveles altos de Liderazgo en el grupo?	X		X		X		
3	¿El área de gestión del talento humano necesita realizar capacitaciones en Liderazgo a los jefes y gerentes de cada área?	X		X		X		
4	¿El trabajo del área de gestión del talento humano en la empresa motiva a los colaboradores a estar presentes en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿El trabajo del área de gestión del talento humano genera un mejor nivel de presencia en el trabajo?	X		X		X		
6	¿La gestión del talento humano en la organización disminuye la falta de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO								
7	¿Los procesos del área de gestión del talento humano genera un buen desempeño de la selección de personal?	X		X		X		
8	¿El área de gestión del talento humano recluta al personal con competencias suficientes para reforzar el nivel de la organización?	X		X		X		
9	¿El nivel de cargos con los que cuenta la empresa permite medir las competencias que requiere el puesto?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano tiene el presupuesto disponible para atender la demanda de capacitaciones?	X		X		X		
11	¿El área de gestión de talento humano posee indicadores para medir la efectividad e impacto de la capacitación del personal?	X		X		X		
12	¿La gestión del talento humano genera y profundiza las capacitaciones de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS A LA BUENA LABOR								
13	¿El departamento de gestión del talento humano posee un calendario de programación de capacitaciones para el correcto cumplimiento de funciones de los colaboradores?	X		X		X		
14	¿El departamento de gestión del talento humano considera dentro de su presupuesto el desembolso por concepto de capacitaciones?	X		X		X		
15	¿El departamento de gestión del talento humano destina el presupuesto para el correcto cumplimiento de las normas de seguridad laboral que permite el correcto desarrollo de funciones del colaborador?	X		X		X		
16	¿El área de gestión del talento humano cumple con la aplicación y comunicación al personal de las normativas vigentes del sector?	X		X		X		
17	¿La organización tiene un plan de contingencia para desarrollo del personal como consecuencia del mal rendimiento laboral de un nuevo ingresante?	X		X		X		
18	¿La empresa utiliza los correctos KPIs para medir el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

08 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis**

DNI: **40086182**

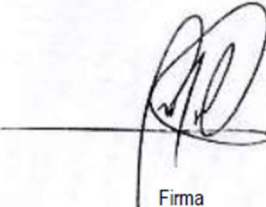
Especialidad del evaluador: Docente metodólogo y temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Rotación Interna	Transferencias Ascensos Descensos	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria Rotación laboral involuntaria Rotación laboral voluntaria inevitable	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Aspiración Personal	Metas personales Necesidades Expectativas Percepciones	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Rotación Interna	Rotación Externa	Aspiración Personal	Rotación del personal
Niveles				
Alto	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Medio	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Bajo	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ROTACION INTERNA								
1	¿La empresa lo puede transferir a otra área donde se desenvuelva de mejor manera?	X		X		X		
2	¿La empresa fortalece y premia las virtudes del colaborador en las áreas que potencien su crecimiento?	X		X		X		
3	¿La empresa ofrece línea de carrera a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La organización brinda beneficios remunerativos directamente proporcional a los ascensos brindados?	X		X		X		
5	¿Considera que su rendimiento en la organización decaerá al degradarle de su actual puesto?	X		X		X		
6	¿El descenso en la organización trunca su crecimiento personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ROTACION EXTERNA								
7	¿La empresa retiene a sus talentos ante ofertas de la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa otorga la comodidad deseada por sus colaboradores para permanecer en ella?	X		X		X		
9	¿La organización respeta el correcto proceso de desvinculación involuntaria?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano brinda al colaborador toda la atención post desvinculación laboral?	X		X		X		
11	¿La organización es transparente con la contratación del personal temporal?	X		X		X		
12	¿La empresa respeta las motivaciones personales del colaborador para la desvinculación laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPIRACIÓN PERSONAL								
13	¿El área de gestión de talento humano plantea una planificación empresarial acorde a sus metas personales?	X		X		X		
14	¿El área de gestión de talento humano brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus metas laborales?	X		X		X		
15	¿El área de gestión de talento humano le ofrece beneficios que le brindan estabilidad económica?	X		X		X		
16	¿La organización les ofrece un crecimiento profesional acorde a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿La escala salarial actual cumple con las expectativas económicas de los colaboradores?	X		X		X		
18	¿La organización es competitiva en el mercado actual?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

08 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis**

DNI: **40086182**


Especialidad del evaluador: Docente metodólogo y temático

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Los Olivos, 29 de junio de 2021

Señor:

Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto

Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA

Presente:

ASUNTO: Validación de instrumento, por criterio de especialista

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA, me encuentro desarrollando mi tesis titulada: “Gestión del talento humano y rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020”.

Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



Firma:

Nombre y Apellidos: José Jesús Chirre Vidal

DNI N°: 71986457

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Clima Laboral	Liderazgo Nivel de ausentismo	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Procesos de la Gestión del talento humano	División de selección y reclutamiento División de cargos División de capacitación	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Incentivos a la buena labor	Capacitación continua al personal Aplicación de las normativas de desarrollo laboral Elaboración de Plan de contingencia Evaluación de desempeño del personal	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Clima Laboral	Procesos de la Gestión del talento humano	Incentivos a la buena labor	Gestión del talento humano
Niveles				
Eficiente	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Poco Eficiente	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Deficiente	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL								
1	¿El área gestión del talento humano utiliza algún tipo de estrategia para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
2	¿El área de gestión del talento humano permite lograr niveles altos de Liderazgo en el grupo?	X		X		X		
3	¿El área de gestión del talento humano necesita realizar capacitaciones en Liderazgo a los jefes y gerentes de cada área?	X		X		X		
4	¿El trabajo del área de gestión del talento humano en la empresa motiva a los colaboradores a estar presentes en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿El trabajo del área de gestión del talento humano genera un mejor nivel de presencia en el trabajo?	X		X		X		
6	¿La gestión del talento humano en la organización disminuye la falta de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO								
7	¿Los procesos del área de gestión del talento humano genera un buen desempeño de la selección de personal?	X		X		X		
8	¿El área de gestión del talento humano recluta al personal con competencias suficientes para reforzar el nivel de la organización?	X		X		X		
9	¿El nivel de cargos con los que cuenta la empresa permite medir las competencias que requiere el puesto?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano tiene el presupuesto disponible para atender la demanda de capacitaciones?	X		X		X		
11	¿El área de gestión de talento humano posee indicadores para medir la efectividad e impacto de la capacitación del personal?	X		X		X		
12	¿La gestión del talento humano genera y profundiza las capacitaciones de personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INCENTIVOS A LA BUENA LABOR								
13	¿El departamento de gestión del talento humano posee un calendario de programación de capacitaciones para el correcto cumplimiento de funciones de los colaboradores?	X		X		X		
14	¿El departamento de gestión del talento humano considera dentro de su presupuesto el desembolso por concepto de capacitaciones?	X		X		X		
15	¿El departamento de gestión del talento humano destina el presupuesto para el correcto cumplimiento de las normas de seguridad laboral que permite el correcto desarrollo de funciones del colaborador?	X		X		X		
16	¿El área de gestión del talento humano cumple con la aplicación y comunicación al personal de las normativas vigentes del sector?	X		X		X		
17	¿La organización tiene un plan de contingencia para desarrollo del personal como consecuencia del mal rendimiento laboral de un nuevo ingresante?	X		X		X		
18	¿La empresa utiliza los correctos KPIs para medir el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

29 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto**

DNI: **09870134**

Especialidad del evaluador: Temático, Metodólogo – Mag. En Administración de Negocios – MBA y en Gestión Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: ROTACIÓN DE PERSONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Rotación Interna	Transferencias Ascensos Descensos	1 a 6 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Rotación Externa	Rotación laboral voluntaria Rotación laboral involuntaria Rotación laboral voluntaria inevitable	7 a 12 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Aspiración Personal	Metas personales Necesidades Expectativas Percepciones	13 a 18 ítems	Totalmente en desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Niveles y rangos

Variables y Dimensiones	Rotación Interna	Rotación Externa	Aspiración Personal	Rotación del personal
Niveles				
Alto	23 - 30	23 - 30	23 - 30	67 - 90
Medio	15 - 22	15 - 22	15 - 22	43 - 66
Bajo	6 - 14	6 - 14	6 - 14	18 - 42

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ROTACIÓN DE PERSONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ROTACION INTERNA								
1	¿La empresa lo puede transferir a otra área donde se desenvuelva de mejor manera?	X		X		X		
2	¿La empresa fortalece y premia las virtudes del colaborador en las áreas que potencien su crecimiento?	X		X		X		
3	¿La empresa ofrece línea de carrera a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La organización brinda beneficios remunerativos directamente proporcional a los ascensos brindados?	X		X		X		
5	¿Considera que su rendimiento en la organización decaerá al degradarle de su actual puesto?	X		X		X		
6	¿El descenso en la organización trunca su crecimiento personal?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ROTACION EXTERNA								
7	¿La empresa retiene a sus talentos ante ofertas de la competencia?	X		X		X		
8	¿La empresa otorga la comodidad deseada por sus colaboradores para permanecer en ella?	X		X		X		
9	¿La organización respeta el correcto proceso de desvinculación involuntaria?	X		X		X		
10	¿El área de gestión de talento humano brinda al colaborador toda la atención post desvinculación laboral?	X		X		X		
11	¿La organización es transparente con la contratación del personal temporal?	X		X		X		
12	¿La empresa respeta las motivaciones personales del colaborador para la desvinculación laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ASPIRACIÓN PERSONAL								
13	¿El área de gestión de talento humano plantea una planificación empresarial acorde a sus metas personales?	X		X		X		
14	¿El área de gestión de talento humano brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus metas laborales?	X		X		X		
15	¿El área de gestión de talento humano le ofrece beneficios que le brindan estabilidad económica?	X		X		X		
16	¿La organización les ofrece un crecimiento profesional acorde a sus necesidades?	X		X		X		
17	¿La escala salarial actual cumple con las expectativas económicas de los colaboradores?	X		X		X		
18	¿La organización es competitiva en el mercado actual?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

29 de junio del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto**

DNI: **09870134**

Especialidad del evaluador: Temático, Metodólogo – Mag. En Administración de Negocios – MBA y en Gestión Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Anexo N.º 4: Instrumentos de recolección de datos

Instrucciones:

Estimado participante, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La Rotación de personal que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	DIMENSION: ROTACION INTERNA					
1	¿La empresa lo puede transferir a otra área donde se desenvuelva de mejor manera?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa fortalece y premia las virtudes del colaborador en las áreas que potencien su crecimiento?	1	2	3	4	5
3	¿La empresa ofrece línea de carrera a sus colaboradores?	1	2	3	4	5
4	¿La organización brinda beneficios remunerativos directamente proporcional a los ascensos brindados?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que su rendimiento en la organización decaerá al degradarle de su actual puesto?	1	2	3	4	5
6	¿El descenso en la organización trunca su crecimiento personal?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ROTACIÓN EXTERNA						
7	¿La empresa retiene a sus talentos ante ofertas de la competencia?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa otorga la comodidad deseada por sus colaboradores para permanecer en ella?	1	2	3	4	5
9	¿La organización respeta el correcto proceso de desvinculación involuntaria?	1	2	3	4	5
10	¿El área de gestión de talento humano brinda al colaborador toda la atención post desvinculación laboral?	1	2	3	4	5
11	¿La organización es transparente con la contratación del personal temporal?	1	2	3	4	5

12	¿La empresa respeta las motivaciones personales del colaborador para la desvinculación laboral?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ASPIRACIÓN PERSONAL						
13	¿El área de gestión de talento humano plantea una planificación empresarial acorde a sus metas personales?	1	2	3	4	5
14	¿El área de gestión de talento humano brinda las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus metas laborales?	1	2	3	4	5
15	¿El área de gestión de talento humano le ofrece beneficios que le brindan estabilidad económica?	1	2	3	4	5
16	¿La organización les ofrece un crecimiento profesional acorde a sus necesidades?	1	2	3	4	5
17	¿La escala salarial actual cumple con las expectativas económicas de los colaboradores?	1	2	3	4	5
18	¿La organización es competitiva en el mercado actual?	1	2	3	4	5

Cuestionario sobre la variable: Gestión del talento humano

Instrucciones:

Estimado participante, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La Gestión del talento humano que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	DIMENSION: CLIMA LABORAL					
1	¿El área gestión del talento humano utiliza algún tipo de estrategia para mejorar el clima laboral?	1	2	3	4	5
2	¿El área de gestión del talento humano permite lograr niveles altos de Liderazgo en el grupo?	1	2	3	4	5
3	¿El área de gestión del talento humano necesita realizar capacitaciones en Liderazgo a los jefes y gerentes de cada área?	1	2	3	4	5
4	¿El trabajo del área de gestión del talento humano en la empresa motiva a los colaboradores a estar presentes en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿El trabajo del área de gestión del talento humano genera un mejor nivel de presencia en el trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿La gestión del talento humano en la organización disminuye la falta de personal?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
7	¿Los procesos del área de gestión del talento humano genera un buen desempeño de la selección de personal?	1	2	3	4	5
8	¿El área de gestión del talento humano recluta al personal con competencias suficientes para reforzar el nivel de la organización?	1	2	3	4	5
9	¿El nivel de cargos con los que cuenta la empresa permite medir las competencias que requiere el puesto?	1	2	3	4	5
10	¿El área de gestión de talento humano tiene el presupuesto disponible para atender la demanda de capacitaciones?	1	2	3	4	5

11	¿El área de gestión de talento humano posee indicadores para medir la efectividad e impacto de la capacitación del personal?	1	2	3	4	5
12	¿La gestión del talento humano genera y profundiza las capacitaciones de personal?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: INCENTIVOS A LA BUENA LABOR						
13	¿El departamento de gestión del talento humano posee un calendario de programación de capacitaciones para el correcto cumplimiento de funciones de los colaboradores?	1	2	3	4	5
14	¿El departamento de gestión del talento humano considera dentro de su presupuesto el desembolso por concepto de capacitaciones?	1	2	3	4	5
15	¿El departamento de gestión del talento humano destina el presupuesto para el correcto cumplimiento de las normas de seguridad laboral que permite el correcto desarrollo de funciones del colaborador?	1	2	3	4	5
16	¿El área de gestión del talento humano cumple con la aplicación y comunicación al personal de las normativas vigentes del sector?	1	2	3	4	5
17	¿La organización tiene un plan de contingencia para desarrollo del personal como consecuencia del mal rendimiento laboral de un nuevo ingresante?	1	2	3	4	5
18	¿La empresa utiliza los correctos KPIs para medir el desempeño de los colaboradores?	1	2	3	4	5

Anexo N.º 5: Autorización de aplicación del instrumento

CARTA DE AUTORIZACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Miraflores, 25 de junio de 2021

CARTA N°0039 – CAPITAL HUMAN GROUP S.A.C. – 2021

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA

Presente. –

Mediante la presente le hacemos llegar nuestros cordiales saludos a nombre de la empresa **CAPITAL HUMAN GROUP S.AC.**, asimismo poner en conocimiento que el Señor **CHIRRE VIDAL, JOSÉ JESÚS** con documento de identidad N° **71986457**, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

En consecuencia, hemos visto pertinente aceptar su solicitud de otorgar el permiso para utilizar el nombre, instalación e información de nuestra empresa, en su tesis titulada **“Gestión del talento humano y rotación de personal en una empresa outsourcing, Lima, año 2020”**.

Atentamente.



Christian James Aliaga Castillo
Gerente General

CAPITAL HUMAN GROUP SAC
CHRISTIAN ALIAGA CASTILLO
REPRESENTANTE LEGAL
DNI: 06788436

Anexo N. ° 6: Tablas de análisis descriptivo

Tabla 11. *Distribución de encuestados según percepción de la Gestión del talento humano.*

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Deficiente	22	26,2
Poco eficiente	17	20,2
Eficiente	45	53,6
Total	84	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. *Distribución de encuestados según percepción de Rotación de personal.*

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Bajo	14	16,7
Medio	3	3,6
Alto	67	79,8
Total	84	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. *Distribución de encuestados según percepción del Clima laboral.*

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Deficiente	17	20,2
Poco eficiente	14	16,7
Eficiente	53	63,1
Total	84	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14. *Distribución de encuestados según percepción de Procesos de la gestión del talento humano.*

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Deficiente	13	15,5
Poco eficiente	25	29,8
Eficiente	46	54,8
Total	84	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15. *Distribución de encuestados según percepción de los Incentivos a la buena labor.*

Niveles	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Deficiente	17	20,2
Poco eficiente	19	22,6
Eficiente	48	57,1
Total	84	100,0

Fuente: elaboración propia.

Anexo N. ° 7: Calculo de baremos

Gestión del talento humano

Variable:		Gestión del talento humano																				TT
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																					
	Clima laboral						Procesos de la gestión del talento humano						Incentivos a la buena labor									
	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	17	18	D3	
1	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	3	1	4	16	3	2	1	1	1	3	11	42
2	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	3	5	5	28	5	5	4	5	4	5	28	83
3	1	2	3	1	3	3	13	4	3	1	2	1	3	14	1	2	3	4	3	1	14	41
4	3	4	5	5	4	4	25	5	5	4	4	4	5	27	1	4	5	5	4	5	24	76
5	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	5	28	4	5	4	5	5	4	27	82
6	4	4	5	4	5	4	26	5	3	5	3	5	5	26	4	4	5	3	4	4	24	76
7	3	1	1	2	1	3	11	2	1	1	2	3	1	10	3	3	4	2	1	4	17	38
8	2	3	4	3	4	4	20	3	5	3	3	3	4	21	3	4	3	3	4	4	21	62
9	1	2	3	1	2	4	13	1	2	1	3	2	2	11	2	1	1	3	2	3	12	36
10	4	4	4	5	3	5	25	3	4	2	3	4	3	19	5	4	1	4	4	3	21	65
11	4	1	4	3	4	4	20	4	4	5	3	3	3	22	5	4	5	3	3	4	24	66
12	4	3	3	4	3	5	22	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	5	3	1	21	66
13	4	4	4	5	4	4	25	5	4	3	5	4	5	26	5	4	3	4	4	4	24	75
14	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	5	5	5	27	76
15	4	4	4	4	5	4	25	5	4	3	5	4	3	24	3	5	5	4	5	5	27	76
16	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	3	1	4	21	4	3	4	3	4	4	22	66
17	5	4	5	4	4	4	26	3	5	4	5	5	3	25	5	4	4	4	4	4	25	76
18	3	5	5	5	5	4	27	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	4	4	3	24	77
19	1	3	1	2	2	3	12	2	3	1	3	3	4	16	3	3	1	2	3	1	13	41
20	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	2	4	21	3	4	3	4	5	4	23	66
21	5	4	5	4	4	4	26	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	3	4	4	26	78
22	5	3	4	5	4	5	26	1	4	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	3	27	77
23	1	1	2	2	2	1	9	3	3	2	2	3	3	16	3	4	2	3	1	4	17	42
24	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	3	1	4	20	3	4	3	4	4	4	22	66
25	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	4	5	27	5	5	4	3	4	5	26	80
26	5	5	3	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27	5	3	5	4	4	5	26	80
27	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	4	3	3	21	65
28	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	5	4	28	4	4	5	5	5	4	27	82
29	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	3	4	3	21	3	4	4	3	4	4	22	66
30	3	4	4	4	3	4	22	4	4	2	4	3	5	22	4	4	3	3	4	3	21	65
31	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	3	4	3	25	4	5	5	5	4	5	28	78
32	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	4	5	4	27	5	5	3	3	4	4	24	78
33	5	4	5	3	4	5	26	2	3	5	4	4	5	23	4	5	3	5	4	3	24	73
34	4	4	4	5	5	5	27	5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	5	5	4	27	82
35	2	3	1	3	3	2	14	2	3	2	1	2	3	13	1	4	1	2	2	3	13	40
36	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	4	4	27	3	5	5	5	5	4	27	81

Escala Likert	
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

SUB 1	
Rangos	Niveles
6. - 14	Deficiente
15. - 22	Poco Eficiente
23. - 30	Eficiente

SUB 2	
Rangos	Niveles
6. - 14	Deficiente
15. - 22	Poco Eficiente
23. - 30	Eficiente

SUB 3	
Rangos	Niveles
6. - 14	Deficiente
15. - 22	Poco Eficiente
23. - 30	Eficiente

TOTAL	
Rangos	Niveles
18. - 42	Deficiente
43. - 66	Poco Eficiente
67. - 90	Eficiente

Rotación de personal

Variable: Rotación de personal																						
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																			TT		
	Rotación interna							Rotación externa						Aspiración personal								
	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	17		18	D3
1	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	3	4	16	3	3	3	3	3	3	18	44
2	5	3	4	4	4	3	23	5	5	5	4	5	5	29	4	5	3	5	4	5	26	78
3	2	2	2	2	1	1	10	3	2	1	1	2	3	12	3	2	3	1	1	3	13	35
4	3	4	5	1	4	4	21	3	5	4	4	4	5	25	4	4	5	5	4	5	27	73
5	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	3	4	3	24	3	5	1	5	5	4	23	75
6	4	5	5	3	5	4	26	5	3	5	3	5	5	26	4	2	5	3	4	4	22	74
7	1	1	1	1	1	1	6	3	2	1	1	3	3	13	3	3	3	3	1	3	16	35
8	4	3	5	3	4	5	24	4	5	3	4	5	5	26	4	5	4	4	5	4	26	76
9	1	1	1	1	1	1	6	3	2	1	1	3	3	13	3	1	1	1	1	1	8	27
10	5	5	3	5	3	4	25	5	4	4	5	4	3	25	5	5	4	4	5	4	27	77
11	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	1	5	1	22	3	3	4	3	4	4	21	70
12	5	3	5	4	3	5	25	4	5	4	4	5	5	27	4	5	3	5	4	3	24	76
13	4	3	4	3	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	5	4	3	4	4	4	24	75
14	5	3	5	4	3	3	23	4	4	5	5	5	4	27	4	5	4	5	4	5	27	77
15	1	4	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	3	24	4	5	5	4	5	5	28	74
16	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	3	3	5	24	5	3	4	3	5	4	24	74
17	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	3	25	4	4	5	4	4	3	24	75
18	5	5	3	5	5	4	27	4	3	4	4	4	5	24	4	4	5	4	4	3	24	75
19	1	1	1	1	1	1	6	3	2	2	2	3	3	15	3	1	1	1	1	1	8	29
20	5	4	3	5	4	3	24	4	4	3	5	4	4	24	5	4	5	4	5	5	28	76
21	3	3	5	3	4	4	22	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	4	4	4	27	75
22	4	3	5	4	4	4	24	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	5	5	3	27	77
23	5	3	4	4	5	3	24	5	4	4	5	3	3	24	3	4	5	3	3	4	22	70
24	4	5	5	4	3	5	26	4	4	4	3	5	4	24	5	4	3	4	5	4	25	75
25	4	3	4	5	5	5	26	4	5	5	4	4	5	27	3	5	4	3	3	5	23	76
26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	3	4	5	3	23	5	4	5	4	3	3	24	75
27	1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	1	16	2	1	2	1	1	1	8	30
28	4	3	4	4	5	3	23	5	4	5	5	5	4	28	3	4	5	5	5	4	26	77
29	3	4	5	5	4	4	25	4	3	3	4	4	3	21	4	5	4	3	5	4	25	71
30	5	4	4	5	3	4	25	5	4	5	5	3	5	27	3	3	3	4	5	3	21	73
31	4	4	5	4	4	5	26	5	5	4	3	4	4	25	4	4	5	5	4	5	27	78
32	4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	4	3	4	24	5	5	1	4	3	4	22	73
33	3	4	5	5	3	5	25	4	3	5	4	4	5	25	5	3	3	5	4	3	23	73
34	4	5	4	5	3	5	26	5	4	5	4	3	5	26	5	3	5	5	3	4	25	77
35	1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	1	1	1	8	32
36	4	4	5	4	4	5	26	5	5	3	3	4	4	24	3	5	5	5	5	4	27	77

Escala Likert	
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

SUB 1	
Rangos	Niveles
6. - 14	Bajo
15. - 22	Medio
23. - 30	Alto

SUB 2	
Rangos	Niveles
6. - 14	Bajo
15. - 22	Medio
23. - 30	Alto

SUB 3	
Rangos	Niveles
6. - 14	Bajo
15. - 22	Medio
23. - 30	Alto

TOTAL	
Rangos	Niveles
18. - 42	Bajo
43. - 66	Medio
67. - 90	Alto

Anexo N. ° 8: Confiabilidad

Base de datos final- Jose Chirre.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

17 :

	D1	D2	D3	V1	V2	D1N	D2N	D3N	V1N	V2N	var
1	15,00	16,00	11,00	42,00	44,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
2	27,00	28,00	28,00	83,00	78,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
3	13,00	14,00	14,00	41,00	35,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
4	25,00	27,00	24,00	76,00	73,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
5	27,00	28,00	27,00	82,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
6	26,00	26,00	24,00	76,00	74,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
7	11,00	10,00	17,00	38,00	35,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	
8	20,00	21,00	21,00	62,00	76,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
9	13,00	11,00	12,00	36,00	27,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
10	25,00	19,00	21,00	65,00	77,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
11	20,00	22,00	24,00	66,00	70,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
12	22,00	23,00	21,00	66,00	76,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	
13	25,00	26,00	24,00	75,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
14	21,00	28,00	27,00	76,00	77,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
15	25,00	24,00	27,00	76,00	74,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
16	23,00	21,00	22,00	66,00	74,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
17	26,00	25,00	25,00	76,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
18	27,00	26,00	24,00	77,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
19	12,00	16,00	13,00	41,00	29,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	
20	22,00	21,00	23,00	66,00	76,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
21	26,00	26,00	26,00	78,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
22	26,00	24,00	27,00	77,00	77,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
23	9,00	16,00	17,00	42,00	70,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	
24	24,00	20,00	22,00	66,00	75,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
25	27,00	27,00	26,00	80,00	76,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
26	27,00	27,00	26,00	80,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
27	23,00	21,00	21,00	65,00	30,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
28	27,00	28,00	27,00	82,00	75,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	

Tabla 16. *Confiabilidad de Instrumentos.*

	Estadística de Fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Motivación Laboral	0.785	30
Rotación del Personal	0.768	30