



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.**

TESIS:

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA
ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ETAO
PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.**

AUTOR:

Bach. RONALD GONZALES SHAPIAMA

ASESOR:

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RIOS

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR

Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos

JURADO EXAMINADOR

DR. ANAXIMANDRO ODILO PERALES SÁNCHEZ

Presidente

DR. NELSON MARCOS RICHARDSON PORLLES

Secretario

DRA. MEDELEIN BERNARDO SANTIAGO

Vocal

DEDICATORIA

Quiero dedicar la presente tesis a mi familia y mi hermana, porque ellos son la razón de mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos. A toda mi familia, que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, la presente investigación va dirigido a Dios, ya que, sin su bendición y su amor, nada hubiera sido posible, también para mi docente. Ing. Mgtr. Edmundo José, Barrantes Ríos, gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito, a mi pareja, hijas y hermana, que estuvieron siempre pendientes y apoyándome para que todo salga bien.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de poder determinar el grado de la influencia que tiene la variable, La Gestión del Talento Humano, en la Rotación del Personal, en la empresa. ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

El problema general en la presente investigación se refiere a la siguiente interrogante: ¿Cómo influye, la gestión del talento humano, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?, en la cual la hipótesis general es: La Gestión del talento Humano, si influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Las variables de estudios en la presente investigación son: Variable independiente, “La Gestión de Talento Humano” y la variable dependiente es: “Rotación de Personal”. Se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, de tipo explicativo y método cuantitativo.

Así mismo, para recolectar los datos de la presente investigación, se utilizó la encuesta, la cual es un instrumento cuestionario que se aplicó a la población, lo cual, está conformado, por 51 trabajadores de la empresa, para poder medir, la Gestión del Talento Humano y la variable, Rotación de Personal. El cuestionario consta de 42 preguntas en total, el mismo que está estructurado de la siguiente manera: 21 preguntas para la variable independiente y 21 preguntas para la variable dependiente. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5= Siempre, 4= Casi siempre, 3= A veces si a veces no, 2= Casi nunca y 1= Nunca. Así mismo, la confiabilidad del instrumento para el presente cuestionario del coeficiente de Alfa de Cronbach es de: 94.60% en sus 42 elementos.

Por último, se concluye indicando que, sí existe una relación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano, y la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Palabras Claves: Administración, Capital humano, Clima organizacional, Decisión, Eficiencia, Entrevista, Evaluación de equipo, Gerencia, Liderazgo, Mejora continua, Puesto.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of being able to determine the degree of the influence that the variable has, the Human Talent Management, in the Rotation of the Personnel, in the company. ETAO PROFESSIONAL SERVICES S.A.C. SAINT LOUIS. LIME. PERÚ. 2017

The general problem in the present investigation refers to the following question: How does the management of human talent influence the turnover of personnel in the company ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAINT LOUIS. LIME. PERÚ. 2017?, in which the general hypothesis is: The Human Talent Management, if it influences, in the rotation of personnel, in the company ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAINT LOUIS. LIME. PERÚ. 2017. The study variables in the present investigation are: Independent variable, "The Human Talent Management" and the dependent variable is: "Personnel Rotation". The non-experimental cross-sectional design, explanatory type and quantitative method was used.

Likewise, to collect the data of the present investigation, the survey was used, which is a questionnaire instrument that was applied to the population, which, is formed, by 51 workers of the company, to be able to measure, the Management of the Human Talent and the variable, Personnel Rotation. The questionnaire consists of 42 questions in total, which is structured as follows: 21 questions for the independent variable and 21 questions for the dependent variable. We used the Likert scale with 5 alternative answers: 5 = Always, 4 = Almost always, 3 = Sometimes if sometimes not, 2 = Almost never and 1 = Never. Likewise, the reliability of the instrument for the present questionnaire of the Cronbach's Alpha coefficient is: 94.60% in its 42 elements.

Finally, it is concluded that there is a very high positive relationship between the management of human talent and the turnover of personnel in the company ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAINT LOUIS. LIME. PERÚ. 2017

Keywords: Administration, Human capital, Organizational climate, Decision, Efficiency, Interview, Team evaluation, Management, Leadership, Continuous improvement, Position

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Carátula	I
Asesor	II
Jurado examinador	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Índice de contenido	VIII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	XIII
Introducción	XIV
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación del estudio	19
1.4. Objetivos de la investigación	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
II. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	29
2.2. Bases teóricas de las variables	36
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente	36
2.2.1.1. Gestión del talento humano	36
2.2.1.2. Incorporar a las personas	38
2.2.1.3. Colocación de las personas	42
2.2.1.4. Recompensar a las personas	46
2.2.1.5. Desarrollo a las personas	52

2.2.2.	Bases teóricas de la variable dependiente	57
2.2.2.1.	Rotación de personal	57
2.2.2.2.	Causas de rotación de personal	60
2.2.2.3.	Costos de rotación de personal	61
2.2.2.4.	Ausentismo y retrasos	65
2.3.	Términos básicos	67
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	69
3.1.	Hipótesis de la investigación	69
3.1.1.	Hipótesis general	69
3.1.2.	Hipótesis específicas	69
3.2.	Variables de estudios	69
3.2.1.	Definición conceptual	69
3.2.2.	Definición operacional	71
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	72
3.3.1.	Tipo de Investigación:	72
3.3.2.	Nivel de Investigación:	72
3.4.	Diseño de la investigación:	72
3.5.	Población y muestra del estudio	73
3.5.1.	Población	73
3.5.2.	Muestra	73
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.6.1.	Técnicas de la encuesta	74
3.6.2.	Instrumento el cuestionario	74
3.6.2.1.	Confiability del instrumento	76
3.6.2.2.	Validez del instrumento	77
3.7.	Métodos de análisis de datos	77
3.8.	Propuesta de valor	78
3.9.	Aspectos deontológicos	79
IV.	RESULTADO	80
4.1.	Solución estadística	80
4.2.	Contrastación de hipótesis	101
V.	DISCUSIÓN	111
5.1.	Discusión	111

VI. CONCLUSIONES	114
6.1. Conclusiones	114
VII. RECOMENDACIONES	115
7.1. Recomendaciones	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	118
Anexo 1: Matriz de consistencia	118
Anexo 2: Matriz de operativización	119
Anexo 3: Instrumento	120
Anexo 4: Validaciones de datos	122
Anexo 5: Matriz de datos	128
Anexo 6: Corrección de estilos	130

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: <i>Definición operacional</i>	71
Tabla 2 <i>Confiabilidad del instrumento.</i>	76
Tabla 3: <i>Validez del Instrumento.</i>	77
Tabla 4: <i>La empresa utiliza las fuentes de reclutamiento.</i>	80
Tabla 5: <i>Recluta su personal de manera interna.</i>	80
Tabla 6: <i>Proceso para seleccionar el personal.</i>	81
Tabla 7: <i>Comparación de personal para seleccionar.</i>	81
Tabla 8: <i>La empresa aplica exámenes al personal.</i>	82
Tabla 9: <i>El personal es orientado por la empresa.</i>	82
Tabla 10: <i>Manuales de normas internas.</i>	83
Tabla 11: <i>EL supervisor orienta al personal.</i>	83
Tabla 12: <i>El personal aprende rápido sus labores.</i>	84
Tabla 13: <i>Los nuevos puestos facilitan los trabajos.</i>	84
Tabla 14: <i>Evalúan los trabajos del personal.</i>	85
Tabla 15: <i>Evalúa los resultados del trabajo.</i>	85
Tabla 16: <i>Paga completo los salarios.</i>	86
Tabla 17: <i>Brinda premios al personal.</i>	86
Tabla 18: <i>Brinda bonos de incentivo.</i>	87
Tabla 19: <i>El personal goza de vacaciones.</i>	87
Tabla 20: <i>El personal cuenta con seguro de vida.</i>	88
Tabla 21: <i>Informan al personal sobre el trabajo.</i>	88
Tabla 22: <i>El personal tiene buen comienzo laboral.</i>	89
Tabla 23: <i>Adquieren nuevos conocimientos.</i>	89
Tabla 24: <i>Recibe capacitación el personal.</i>	90
Tabla 25: <i>Contrato de personal nuevo.</i>	90
Tabla 26: <i>El personal aporta ideas nuevas.</i>	91
Tabla 27: <i>Cambio de personal menor producción.</i>	91
Tabla 28: <i>Cambio de personal baja el rendimiento.</i>	92
Tabla 29: <i>Planifica selección de personal.</i>	92

Tabla 30: <i>Personal idóneo para el puesto.</i>	93
Tabla 31: <i>El personal es capacitado.</i>	93
Tabla 32: <i>Cuentan con tarea en la jornada.</i>	94
Tabla 33: <i>Los horarios son reales.</i>	94
Tabla 34: <i>La empresa paga horas extras.</i>	95
Tabla 35: <i>Cuentan con material necesario.</i>	95
Tabla 36: <i>Las faltas son anticipadas.</i>	96
Tabla 37: <i>Faltan al trabajo por exceso de trabajo.</i>	96
Tabla 38: <i>La empresa motiva al personal.</i>	97
Tabla 39: <i>La empresa estimula su personal.</i>	97
Tabla 40: <i>Las tardanzas son justificadas.</i>	98
Tabla 41: <i>El tráfico permite llegar tarde.</i>	98
Tabla 42: <i>Llegan lejos por vivir lejos.</i>	99
Tabla 43: <i>Personal sufre de enfermedades.</i>	99
Tabla 44: <i>Recibe atención médica.</i>	100
Tabla 45: <i>Es atendido rápido el personal.</i>	100
Tabla 46: <i>Estadística de prueba.</i>	101
Tabla 47: <i>Estadísticos de contraste.</i>	102
Tabla 48: <i>Estadísticos de prueba.</i>	103
Tabla 49: <i>Estadístico de contraste.</i>	103
Tabla 50: <i>Estadísticos de prueba.</i>	105
Tabla 51: <i>Estadísticos de contraste.</i>	105
Tabla 52: <i>Estadísticos de prueba.</i>	107
Tabla 53: <i>Estadísticos de contraste.</i>	107
Tabla 54: <i>Estadísticos de prueba.</i>	109
Tabla 55: <i>Estadísticos de contraste.</i>	109

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1:</i> Gestión del talento humano	36
<i>Figura 2:</i> Características de la gestión del talento humano.	38
<i>Figura 3:</i> Incorporar a las personas	42
<i>Figura 4:</i> Colocar a las personas	46
<i>Figura 5:</i> Recompensar a las personas	51
<i>Figura 6:</i> Desarrollo de las personas	57
<i>Figura 7:</i> Rotación de personal	59
<i>Figura 8:</i> Costo de rotación de personal	65
<i>Figura 9:</i> Gestión del talento humano	102
<i>Figura 10:</i> Incorporar a las personas	104
<i>Figura 11:</i> Colocar a las personas	106
<i>Figura 12:</i> Recompensar a las personas	108
<i>Figura 13:</i> Desarrollo de las personas	110

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación de estudio se ha demostrado un claro ejemplo de cómo se debe seguir las pautas y patrones, para manejar una empresa de servicios de promoción de personal, que crece por métodos administrativos, el cual se estuvo manejando a través de las influencias de los entes jerárquicos, ocasionando una serie de obstáculos en el desarrollo de las actividades, la capacidad de innovación y los frecuentes cambios en el entorno tanto interno como externo.

El presente caso de investigación, está desarrollado y estructurado a través los siguientes capítulos:

El capítulo I: se presenta el planteamiento del problema donde se va a detallar las deficiencias de la empresa, ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Así mismo, está la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre la variable, Gestión del Talento Humano y la Rotación de Personal, también se encuentra la justificación, siendo el resultado de la presente investigación, es una gran fuente de información para los futuros investigadores, finalmente se presenta los objetivos de la investigación, que determinara el grado de influencia entre las dimensiones, de la variable independiente y la variable dependiente.

En capítulo II: Marco Teórico, se cita a los autores, los cuales son, tesis nacionales e internacionales, se extrae sus conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de la variable independiente “Gestión del Talento Humano”, y la variable dependiente, “Rotación de personal”

Capítulo III: Métodos y Materiales, en el desarrollo del presente capítulo se mostrará las hipótesis, general y específicas, donde se busca que las variables tengan relación entre ambas. Así mismo, para recopilar los datos de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento, dicha encuesta fue aplicada a 51 trabajadores de la empresa, (8 administrativos, 4 logísticos y 39 operarios). El instrumento consta de 42 preguntas, estructuradas en 21 preguntas para la variable independiente y 21 para la variable dependiente. El método que se empleo fue la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

Capítulo IV: Resultados, En este capítulo se mostrará, los resultados obtenidos luego de haber analizado mediante el SPSS y el método de Wilcoxon, lo cual quedo demostrado que, sí existe una relación positiva entre ambas variables, Gestión de talento humano y Rotación de personal.

Capítulo V: Discusiones, en este capítulo se detalló, las investigaciones desarrollada por los tesisistas: L. María, (2014), K. Inca, (2015), N. Marcillo, (2014), V. Martínez (2013). Dichos autores guardan una relación muy similar en sus tesis realizadas, ya que todos llegaron a concluir casi de la misma manera.

En lo cual indicaron que, la gestión del talento humano, tiene una gran influencia en relación a la rotación de personal, ya que es uno de los activos más importantes que posee la empresa, lo cual devenga un proceso de educación administrativa, significando que, el talento humano con el cual cuenta la empresa, debe ser capacitado y desarrollado durante su estadía en la empresa.

Con el objetivo y finalidad de darles un mayor énfasis a los recursos humanos, así mismo, brindarle la información necesaria y básica para que el personal pueda desarrollar nuevas ideas, conocimientos, destrezas y habilidades, esto beneficiará de manera directa a la empresa y al personal, de esta manera la empresa tendrá personal multidisciplinarios capaces de resolver problemas complejos.

Capítulo VI: Conclusiones, a continuación, se detalla las conclusiones de la presente investigación, donde se demostró que, existe una influencia muy alta entre, La Gestión del Talento Humano y La Rotación de Personal.

Capítulo VII: Recomendaciones, aquí se menciona las recomendaciones que se realizó en la presente investigación, siguiendo las líneas y pautas de los resultados estadísticos que se obtuvo.

El trabajo en la presente investigación, deja a consideración de la comunidad de investigadores, de negocios de formación y colocación de personal, para así ir fortaleciendo el mercado intangible de valore humano.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La gran importancia que tiene la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. el rubro de las services (tercerizaciones), dedicado al servicio de reclutamiento, capacitación y ubicación de personal en las distintas empresas con los cuales mantienen convenios de abastecimiento de personal.

La presente investigación sobre gestión del talento humano y la rotación de personal en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. se dio a causa de una experiencia laboral que el investigador tuvo, pudiendo observar que la empresa no le da la importancia suficiente al personal, esto genera obstrucción en el crecimiento económico financiero de la empresa y el desarrollo del personal.

Siendo la naturaleza de la empresa capacitar y desarrollar al personal, se observa que, las capacitaciones brindadas al personal, son temas irrelevantes, que no generan influencias de motivaciones al personal, sin lograr fluir la idea central de los objetivos que la empresa tiene, como son, en mejorar la calidad de producción de sus trabajadores y mejor nivel de desempeño laboral.

Dichos inconvenientes mencionados líneas arriba, se observa que tiene un crecimiento muy acelerado sobre la rotación del personal debido a que, el personal técnico que está a cargo de la planificación de la gestión del talento humano, no es un personal que cuenta con el perfil técnico profesional, no tiene habilidades para poder desarrollar procesos de reclutamiento de personal.

Por lo general, los reclutamientos de personal los realiza utilizando el poder de la influencia, como, por ejemplo; recomendados, familiares, amistades, etc.

Además, a esto se suma el proceso de inducción del personal nuevo, no contaba con formatos de capacitación en reconocimiento mínimo de la empresa, así mismo, no cuenta con un plan estandarizado para realizar la inducción, además no tenía la capacidad técnica de brindar una capacitación adecuada.

Este proceso deficiente de gestión de talento humano en la empresa, genera gran incertidumbre en la estabilidad laboral del personal, creando un clima hostil,

provocando que el personal tome la iniciativa de retirarse de la empresa, creando mayores índices de rotación del personal en la empresa.

Adicionando a la presente problemática que aqueja la empresa, al personal nuevo que ingresa a laborar, no les brindaban un manual de procedimiento de sus labores respectivas, se sienten en gran parte de su trabajo con mucho desconcierto sin tener una guía ayuda, que le permita tomar iniciativa en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la empresa.

Así mismo, las condiciones de seguridad e higiene, no eran los más adecuados, ya que carecían de un reglamento de seguridad interno en el trabajo, lo cual podría minimizar cualquier riesgo o peligro que podría dañar la integridad física y moral del personal.

Por otro lado, en lo que respecta los salarios del personal, siempre fue un dolor de cabeza para los trabajadores, tanto antiguos como nuevos, ya que la empresa tenía una escala de manera general de pagos para todos, sean personal antiguo o nuevo, ganaban el mismo salario, esta política generaba gran malestar más que todo en el personal antiguo, ya que ellos reclaman tener un mejor salario dentro de la empresa, por ser personal antiguo y tener mejor jerarquía, pero la empresa siempre hizo caso omiso a las inquietudes de su personal, por lo tanto esto generaba la fuga de manera masiva del personal y el crecimiento acelerado de los índices de rotación del personal.

Los inconvenientes que se están dando dentro de la empresa, es el resultado de los malos manejos del área de recursos humano y la mala aplicación de las políticas internas de la empresa, generando gran inestabilidad del personal y un clima laboral nada agradable.

A raíz de un mal reclutamiento de personal en la empresa, ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. con el pasar del tiempo, la empresa incrementaba su cartera de problemas, se sumaban de manera creciente, debido a la complejidad del cargo para reclutar al personal, ya que no tenía la capacidad técnica para asumir dicho puesto, que era tan importante para la misma, por su naturaleza en el mercado, no tenía la capacidad para elaborar un reclutamiento y medir las habilidades, destreza, desempeño y capacidad técnica, a falta de estas

capacidades técnicas profesionales, los índices de rotación tenían un comportamiento creciente.

Stoner, (1999), señala que, “El propósito de reclutamiento es formar un grupo de candidatos lo bastante grande como para que los gerentes puedan elegir a los empleados calificados que necesitan” (p.415).

La intención en la presente investigación es de suma importancia, tanto para el investigador, como para la empresa, ya que le permitirá tener un mejor y adecuado procedimiento de gestión de talento humano, a través de la implementación de proceso esquemáticos y estratégicos que funcionan de manera secuencial, de acuerdo a sus necesidades que tiene la empresa.

En el ámbito internacional; en el distrito Metropolitano de Quito, debido al desarrollo ciudadano y las necesidades, actualmente se registra un crecimiento informal de organizaciones relacionadas con la rotulación y la señalización. Un sondeo exploratorio identificó que, aunque las demandas a estas empresas se han incrementado, aún no existe una planificación en la gestión de sus operaciones, sobre todo en el área del talento humano.

Esta situación ha influido en el aumento de la rotación del personal en puestos operativos donde existe un nivel de reposición de 3 o hasta 4 personas al año, que ha generado altas pérdidas para las empresas de este sector, ya que los procesos relacionados al talento humano son infructuosos, ineficientes y por tanto no han generado los resultados esperados.

Otro de los aspectos identificados en esta realidad está relacionados con los directivos, quienes no poseen una conciencia real del desarrollo de sus estrategias alineado al talento humano, situación que ha generado un estancamiento organizacional hacia una proyección de futuro.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión del talento humano, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES. S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye el proceso de incorporar a las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES. S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?

¿Cómo influye la colocación de las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES. S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?

¿Cómo influye las recompensas a las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES. S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?

¿Cómo influye el desarrollo de las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES. S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación de tesis tiene como finalidad estudiar analizar la relación entre la gestión del talento humano, y la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C.

A través de los análisis de estudio que se aplicó en la presente tesis, se podrá determinar el verdadero valor que tiene la gestión del talento humano dentro de la empresa, ya que es tan importante, sin las personas no existiría una empresa, si queremos que se mejore el desarrollo económico de la empresa, debe estar acompañado de la mano, el desarrollo y el desempeño del personal, en estos tiempos tan globalizados y, que estamos a la vanguardia de la tecnología.

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, (2013), según el presente autor nos indica lo siguiente, sobre la justificación teórica:

La justificación teórica es cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Esto implica indicar que el estudio va a permitir realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del

problema que se investiga; explicar si va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (p.164)

La presente tesis sobre, la gestión del talento humano, es de suma importancia para la empresa, ya que, teniendo claro los mecanismos adecuados sobre la gestión del talento humano, la empresa tendrá una amplia cartera de teoría para poder desarrollar procesos esquemáticos de reclutamiento de su personal, anunciar una adecuada convocatoria en el mercado de trabajo.

Así mismo, le servirá para poder estructurar el proceso de su selección de personal, tendrá todas las herramientas básicas para poder captar el perfil adecuado para el puesto, pronosticar comportamientos éticos del personal para con la empresa.

Así mismo, se desarrolló en profundidad la teoría sobre la colocación del personal en la empresa, de esta manera ésta tendrá la capacidad de poder elegir el personal idóneo para los puestos adecuados que la empresa requiere, de acuerdo a sus habilidades que desarrolló el personal durante su experiencia laboral, cumplir con las exigencias de la empresa, para el logro de los objetivos globales y personales.

También se ha desarrollado en materia de teoría, el desarrollo del personal, lo cual implica que, la empresa debe estar brindando capacitación de manera constante al personal, en temas que seá de gran importancia en lo que respecta al desarrollo del personal, con el objetivo de que el personal tenga mayores destrezas para afrontar temas y asuntos muchos más complejos dentro de la empresa.

También se desarrolló, las recompensas al personal, se ha tomado en cuenta este punto, como el punto más importante durante el desarrollo de la presente tesis, ya que, según las investigaciones que se realizó durante el estudio de investigación, se pudo apreciar en gran magnitud que la disconformidad del personal en la empresa partía por el tema salarial y, por las consideraciones que la empresa tenía hacia su personal, partiendo desde el punto salarial se apreció lo siguiente:

El personal tenía sus remuneraciones por debajo del mercado, generando disconformidad e inestabilidad laboral, para este problema que aqueja la empresa,

en la presente investigación de tesis, se ha llegado a determinar que, aplicado la teoría de la remuneración a las personas, ahora la empresa tiene la capacidad de, estructurar nuevas políticas de salario bajo ciertos parámetros que le indica la forma de remunerar a su personal de acuerdo a categoría y jerarquía.

Así mismo, la empresa podrá remunerar a su personal, de manera financiera y no financiera. Ofreciendo los servicios adicionales como son; el seguro social de vida, recompensas, bonos, gratificaciones y cts, teniendo todos estos beneficios, el personal estará mucho más comprometido con la empresa, sus actividades laborales tendrán una mayor y mejor producción de calidad, que va en beneficio de la empresa, también beneficia de manera directa e indirecta al mismo trabajador, ya que podrá tener una mejor calidad de vida, nivel personal, social y familiar.

Como se mencionó líneas arriba que, esto era el punto de quiebre más importante que la empresa aquejaba, aplicando la teoría sobre las recompensas al personal, se puede lograr muchas cosas positivas dentro de la empresa, como una mejora en la producción, personal altamente capacitados, con destrezas y habilidades que harán que la empresa brinde un servicio de calidad, así mismo la empresa sea más competente en el mercado donde está situado, tomando un valor agregado en sus accionistas, clientes y proveedores.

La presente investigación de estudio sobre la gestión del talento humano, y la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017, resolvió el problema que aqueja la empresa, en lo que respecta la rotación del personal, a través de incorporar a las personas, implica el debido proceso de reclutar al personal, de acuerdo al puesto disponible y habilidades del personal. Así mismo la empresa estará en la capacidad de colocar a su personal en los puestos disponibles y acertando de acuerdo al perfil y competencias, seguidamente la empresa, cuenta con un programa de políticas de forma de pago de manera escalonada y secuencial, teniendo consideraciones al personal de acuerdo a su jerarquía, finalmente, la empresa está en la capacidad de desarrollar a su personal, elaborando programas de capacitación, desarrollando nuevas destrezas en el personal y evaluando a través de la mejora continua, para de esta manera tener un personal más competente, para que puedan afrontar temas más complejos en la empresa.

Ñaupas, (2013), sobre la justificación del estudio, nos señala lo siguiente:

La justificación metodológica nos indica que, es el uso de determinadas técnicas de instrumentos de investigación, que pueden servir para otras investigaciones similares. Pueden tratarse de técnicas e instrumentos novedosos como cuestionarios, que el investigador considere que puede ser utilizado durante la investigación. (p.164)

En la presente investigación de estudio sobre, la gestión del talento humano, y la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017, se aplicó el cuestionario encuesta, con la finalidad de saber, sobre los altos índices de rotación del personal en la empresa, este cuestionario (encuesta) brindó los datos que necesitamos para saber, por qué el personal rota de manera constante, pudiendo el investigador tomar notas sobre dicha información y llevarlos al desarrollo de la investigación, para su análisis, debate y mejora correspondiente.

Así mismo, el cuestionario servirá para ser usado como guía ayuda, para quienes lo requieran y en la medida posible pueda ser usado, con la finalidad de que pueden tener un mejor control sobre la rotación de su personal en sus organizaciones.

Cuenta con una adecuada gestión de talento humano, a través de proceso debidamente estructurados, aplicados de manera secuencial y estratégicos, en beneficio de la organización y del mismo personal.

Chiavenato, (2009: 81), sobre la justificación del estudio, nos menciona lo siguiente:

La gestión del talento humano, se refiere a la formación como la función de administración de recursos humanos contribuye a alcanzar los objetivos de la organización y, al mismo tiempo, favorece e incentiva la consecución de los objetivos individuales de los empleados de la empresa. (p.81)

Chiavenato, (2009), señala que, “el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la empresa” (p.117).

La presente investigación de estudios, beneficiará de manera directa a la empresa, donde se está desarrollando el estudio de investigación, se desarrolló las teorías a nivel aplicativo sobre la gestión del talento humano, con estas teorías de estudios realizado en la empresa, podrá realizar, la gestión de talento humano más adecuado, garantizando el debido proceso de reclutamiento del personal.

Sin más preámbulos, la presente investigación tiene por objetivo, utilizar toda la metodología posible, para así aportar en la solución del problema que aqueja la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. (Rotación del personal), se estará aplicando los debidos proceso de la gestión del talento humano para así garantizar las convocatorias adecuadas, en el mercado adecuado y los perfiles que la empresa siempre está buscando, para poder repotenciar su actividad laboral así mismo potenciar la gestión del talento humano.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Demostrar cómo influye la gestión del talento humano, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Demostrar cómo influye la incorporación de las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Demostrar cómo influye la colocación de las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Demostrar cómo influye las recompensas a las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Demostrar cómo influye el desarrollo de las personas, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Rosa, (2014), en su tesis “*Implementación de procesos de R.R.H.H en las mypes en el Perú*”. Universidad de Piura. Perú. licenciatura.

Conclusiones:

La administración de recursos humanos consiste en las prácticas y políticas necesarias para mejorar los asuntos que tienen que ver con las relaciones de personas de la función gerencial, tales como: Descripción, Especificación y Análisis de Puestos, Evaluación y valoración de puestos, Administración de sueldos y salarios, Reclutamiento y selección de personal, Contratación, Inducción y separación, Desarrollo y capacitación del Personal y Evaluación de Desempeño.

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones aspiran a trabajar con sus trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa; a la vez que cada uno logra sus objetivos individuales. Básicamente las políticas guían a las personas para la consecución de los objetivos, buscando dar coherencia a la realización de las actividades y garantizan un trato equitativo para los trabajadores.

Las micros y pequeñas empresas (MYPE) son aquellas unidades económicas que realizan actividades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquier de las formas de organización empresarial. La clasificación de las MYPE se da bajo los siguientes criterios: según ventas, según número de trabajadores, según organización empresarial y por actividades económicas. Algunas de las características distintivas de las MYPE son: bajo índice de mano de obra y uso de insumos básicamente nacionales.

Los objetivos de la elaboración de las políticas de recursos humanos son: Reducir el riesgo de contingencias generadas a partir de la falta de información acerca de los procesos de recursos humanos dentro de la empresa, estandarizar los procedimientos dentro de la empresa, empoderar a los encargados o jefes con

herramientas para la gestión de su personal y contribuir con el fortalecimiento de la cultura organizacional dentro de la empresa.

Las políticas que se desarrollan en este proyecto se clasifican en tres grupos, sobre las cuales se desarrolla la implementación de los procesos correspondientes: Políticas de rentabilidad / costos, aquellas relacionadas con los costos vinculados a la gestión del personal, políticas de personas, relaciones al desarrollo de personas y al clima de la empresa y políticas administrativas, relacionadas al tema de administración del personal.

Las políticas de rentabilidad / costos que se definen son: políticas de vacaciones, políticas de movimientos internos, política de modalidades de contratación, políticas de horas extras, políticas de horas compensatorias, políticas de asignación de celulares, política de asignación y uso de equipos de cómputo, política de gastos de viaje, política de cese, política de asignación de vehículo, política de préstamos y política de locación de servicios.

Las políticas de personas que se establecen son: Política de gestión de desempeño, política de derechos humano, política de administración de sanciones, política pre-profesionales, política de reclutamiento y selección, política de clima, política de inducción, política de formación y desarrollo, política de financiamiento de estudios, política de administración de salida, política de comunicaciones internas, política de gestión del talento y política de reconocimiento.

Las políticas administrativas son: políticas de empleados, visitas y proveedores, política de administración de servicios de taxi, política de ausencias y permisos, política de tarjetas de presentación, política de código de vestimenta, política de salud ocupación, política de uso apropiado de los sistemas de información, política de administración y política de indicadores de gestión.

En caso práctico desarrollado en base a la presente investigación, se realiza sobre la empresa Vidriería Alejo E hijos S.R.L, la cual es una MYPE peruana dedicada a la comercialización de productos masivos como, aluminios y accesorios además de brindar servicios de construcción como acabados e instalaciones. La misión de la empresa es brindar un completo abanico de soluciones a nuestros clientes entregando productos y servicios de calidad, para lo cual utilizaremos lo

último en tecnología, contando para ello con colaboradores comprometidos con la organización.

La empresa Vidriería Alejo S.R.L, hoy en día, se encuentra en una etapa de crecimiento que obliga a establecer un plan para futuro. Actualmente, no cuentan con planeamiento estratégico que le permite establecer las acciones a tomar para alcanzar dichos objetivos, realizando así no solo las tareas habituales y cotidianas. Vidriería Alejo, como la mayoría de las MYPE peruanas, no cuenta con procesos, reglamento, ni formatos establecidos en lo que concierne a Recursos humanos. Por lo cual en la presente tesis se elaboran todos aquellos procesos de recursos humanos, de manera tal que se adaptan a la realidad y envergadura de la empresa.

Para la implementación de procesos de Recursos Humanos se propone una secuencia escalonada para implementación de los mismos en la MYPE en base a dos criterios: nivel de importancia y nivel de complejidad. En base a los cuales se elabora una matriz y se establezcan cuatro etapas de implementación plasmadas para facilitar los procesos a las MYPE.

Marcillo, (2014), en su tesis "*Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de manabi*". Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú, grado de doctor.

Conclusiones:

Claramente se denota, que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores Públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí, mediante la aplicación de la encuesta que se muestran en cada uno de los cuadros desde el No..1 Hasta el No. 16 contenidas en las paginas 41 al 56, según la percepción de los encuestados.

Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática, y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una estrategia es importante que exista la información para realizar

el trabajo, así como la normativa correspondiente a los servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.

No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno.

No se identifican métodos y técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la Institución.

Las competencias laborales son una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano en las instituciones, ubicando a los servidores en los puestos correspondientes de acuerdo a su perfil, lo que no se cumple en las GAD del Sur de Manabí debido a la falta e implementación de un sistema de información.

Quispitupa & Mateo, (2014), en su tesis *“Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión de talento humano para líderes”*. Universidad Peruana de ciencias aplicadas. Lima. Perú. Magister en administración de empresas.

Conclusiones:

El principal reto en la elaboración de la presente tesis fue conocer las necesidades y características del mercado empresarial, dado que, nuestro modelo de negocio se basa en la oferta de intangibles (gestión de talento humano). A través de dicha investigación, sobre la consultoría en Recursos Humanos, llegamos a la conclusión de que existe una demanda insatisfecha en los servicios de gestión de talento humano ofrecidos por las consultoras del país.

Una vez obtenida la información sobre las necesidades del mercado, se elaboró una propuesta de negocio enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la

información en el área de Recursos Humanos hasta la toma de decisiones y seguimiento práctico de los Líderes en sus áreas.

No obstante, para el modelo de negocio propuesto, se definieron Factores Críticos de Éxito (FCE), los cuales son necesarios para la viabilidad del negocio. Estos FCE se enfocan en tres puntos: Calidad en el Servicio al Cliente, Disponibilidad del Servicio e innovación y alta conectividad.

La ventaja competitiva de nuestra consultora es la diferenciación. Utilizamos como herramientas clave: la tecnología, que nos permite la innovación con herramientas móviles; y, la seguridad en el manejo de la información. La estrategia de desarrollo de nuestra empresa está enfocada en la participación inicial en el mercado a través de un Blog que nos permita llegar a las redes empresariales de manera exitosa y brindar gratuitamente la aplicación móvil para las plataformas de mayor uso (tablets y smartphones).

A la par de lograr la penetración del servicio desarrollaremos servicios complementarios: Elaboración de indicadores; aplicación móvil, para comunicar oportunidades laborales dentro de la empresa; página web interna empresarial, para el uso de base de datos en la "nube" que permita conservar cualitativa y cuantitativa de un colaborador; asesoría en comunicación interna (redes sociales internas - empresariales) y asesoría en Coaching y Mentoring.

El monto total de la inversión necesaria para el desarrollo del modelo de negocio asciende a US\$ 39,450, los cuales incluyen: la inversión en tecnología; la creación de la página web y los sistemas de automatización de datos; los costos de constitución legal de la empresa y asesoría legal; y por último el capital de trabajo necesario para cumplir las obligaciones de la empresa y operar de manera óptima.

Finalmente, Talento Capital Humano es un modelo de negocio innovador y rentable, que tiene un gran potencial de crecimiento y es una buena oportunidad de inversión. En un periodo de evaluación de cinco años, el modelo de negocio planteado tiene el potencial de generar un valor actual neto que oscila entre US\$ 80,000 y US\$ 50,000 utilizando un rango de tasas de descuento de entre 18% y 20%.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Arrebo, (2013), en su tesis "*Modelo de gestión de talento humano por competencias de la empresa cimpexa S.A.*". Universidad tecnológica equinoccial. Guayaquil. Ecuador. Ingeniero en administración de empresas.

Conclusiones:

Al término de este proyecto de modelo de gestión del talento humano por competencias, en la empresa Cimpexa S.A., se puede llegar a manifestar que el factor humano, eje fundamental de todo proceso productivo, se sentirá respaldado, por la mejora continua que experimentará, con la aplicación de estrategias de medición de desempeños en base a indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada departamento.

Se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa.

El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando el autoestima y motivación en sus actividades.

La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, en los diferentes departamentos de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Mediante la aplicación del modelo 360°, se identificaron las competencias respectivas para cada puesto de trabajo, contribuyendo también a establecer un Diccionario de Competencias para la empresa, que sirva de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal en forma constante, con el propósito de mejorar continuamente.

El presupuesto de implementación del modelo es de \$1035, en el que el mayor rubro es el del programa de Capacitación, que representa el 92% del presupuesto.

Coronel & Farez (2010) "*Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa durmas cia. Ltda*". Universidad de Cuenca. Cuenca. Ecuador. Ingeniería comercial.

Conclusiones:

Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planeados.

La gestión del talento humano de las empresas, en la actualidad se realizan en forma tradicional, es decir no se da la mayor importancia al talento de las personas dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimiento que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y de su personal.

En la empresa DURAMAS CIA, LTDA., la gestión del talento humano está poco desarrollado debido a la reciente creación de la jefatura de Recursos Humanos. En el diagnóstico del talento humano se ha podido constatar que el sistema administrativo es de tipo autoritario provocando un clima laboral inestable, pérdidas de empleados por el contrario ofertas, además, la carencia de herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de su personal.

Las competencias laborales son de herramienta con la cual se puede mejorar la gestión del talento humano en las empresas mediante la ubicación de la persona adecuada en el puesto requerido.

El modelo de gestión de talento humano por competencias laborales va a permitir a la empresa identificar sus competencias laborales, determinar perfiles, asignar a las personas los cargos y elaborar planes de desarrollo para su personal, con esta metodología la empresa va a obtener mayor rendimiento de sus trabajadores por lo tanto mayor utilidad.

Martínez (2013), en su tesis titulado "*gestión del talento humano por competencias para una empresa de artes gráficas*". Universidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas. Distrito federal México. Maestro en administración.

Conclusiones:

Como se planteó al inicio, el objetivo principal de esta tesis es encaminar a la empresa hacia la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias, para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de Recursos Humanos emite la Administración Pública Federal.

En este sentido, podemos aseverar que el objetivo se cumplió cabalmente, con el desarrollo de la propuesta contenida en el capítulo 3 donde, mediante el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales Diccionarios que forman la estructura medular de cualquier Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, el Diccionario de competencias cardinales y el Diccionario de competencias específicas y comportamientos.

Posteriormente, una vez definidas las competencias y establecidas sus respectivas mediciones a través de comportamientos observables; se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; mismos que son pilares de las actividades que desarrolla el Área Recursos Humanos. Adicionalmente, permitirán planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

La mayor restricción que se presentó durante el desarrollo de esta tesis, fue la concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o “puestos tipo”; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto. Sin embargo, en este momento, para la empresa es más funcional realizarlo de la manera antes señalada.

Por otro lado, este trabajo deja abiertas algunas líneas de investigación, como son: el desarrollo de planes de carrera y sucesión por competencias y el rubro de Administración de las compensaciones, entre otras.

Finalmente, es importante recordar, que, en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el factor humano, el desarrollo de sus capacidades y talentos como generador de esa ventaja competitiva.

Pasmíño, (2016), en su tesis titulado “*Análisis de los factores de rotación del personal en instituciones financieras cooperativas de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Quito*”. Escuela politécnica nacional. Quito. Ecuador. Magister en gestión del talento humano.

Conclusiones:

La opinión de los empleados de las cooperativas, en su mayoría, indica que no existe la suficiente preparación por parte de directivos, así como los miembros del consejo de Administración para el cargo que ostentan en la cooperativa, esto es un reflejo del pensamiento de los empleados de estas entidades. Si bien existen cooperativas donde sus miembros indican claramente que, si existe la preparación, pero son menores los casos.

En relación al clima laboral una mayoría mencionan un adecuado clima laboral, sin embargo, también hay un porcentaje importante de cooperativas en las que el clima laboral no es el mejor, este es un factor clave que puede tener efecto sobre la rotación del personal.

En análisis correlacional realizado, ha podido verificar que la rotación de persona está ligado a varios factores principalmente administrativos y de liderazgos, entre lo más importante esta la administración sobre los recursos humanos, el clima laboral y la preparación que tiene los directivos de estas entidades, lo cual muchas veces es causante de los diversos aspectos analizados.

Se ha planteado potenciales soluciones, de manera aun general, para mejorar la situación de las cooperativas que han reflejado sus dificultades internas a través de la rotación de personal, para lo cual se ha recomendado modificar los requerimientos para el personal gerencial, así como el consejo de administración; el desarrollo de manuales de procedimientos para las áreas clave de la cooperativa; la implementación de procedimiento adecuados para la selección de personal.

Estas potenciales soluciones si bien, deben desarrollarse a profundidad, el diagnóstico ha permitido plantearlas como base para el mejoramiento de las cooperativas pequeñas en el Ecuador, realizando una intervención a nivel de entidades oficiales, para así fortalecer de mejor manera el sistema financiero regional o local.

Urbano, (2013), en su tesis titulado “*formulación de un plan de gestión estratégico de recursos humanos, Universidad Autónoma de Barcelona*”. España, Licenciado en administración.

Conclusiones:

Una vez realizadas las encuestas correspondientes a las empresas de los diferentes sectores, y analizados los resultados obtenidos de estas, las conclusiones que se ha extraído son:

Que las políticas de RR. HH fijadas por las empresas que son conocidas por los trabajadores de dicha empresa, son en general en todos los sectores la selección y formación. Esto no es debido a que las empresas no apliquen otras políticas como el diseño del puesto de trabajo, o la compensación y retribución, si no que entre la empresa y el trabajador no hay suficiente comunicación para poder informar a cada uno sobre las políticas que el departamento de recursos humanos lleva a cabo, por tal de conseguir los objetivos establecidos por el plan estratégico.

Que, en el sector bancario, sector jurídico y sector químico, las políticas conocidas por los trabajadores que resulten de mayor importancia dentro de la organización son la selección y la formación, mientras que en el sector hostelero no les resulta tan importante estas políticas, en cambio sí, que lo es la política de evaluación del rendimiento.

Que la política de reclutamiento es dotada de mayor importancia en el sector jurídico respecto a los otros sectores. Con este se deduce que, para la empresa analizada perteneciente al sector jurídico, es muy importante atraer a los máximos candidatos para que, posteriormente sean seleccionadas para ocupar el puesto de trabajo vacante.

Que en el sector en el que más trabajadores están satisfechos con la política de reclutamiento impartida por la empresa es que el sector jurídico, ya que se ha obtenido un 100% de satisfacción en las encuestas realizadas por los trabajadores.

Que tanto el reclutamiento interno como el reclutamiento externo son utilizados prácticamente en igual medida en todos los sectores analizados. Hay que destacar que en el sector químico prevalece el reclutamiento interno sobre el externo. En cambio, en el sector hostelero es totalmente lo contrario, ya que es más utilizado el reclutamiento externo que el interno. De esto se concreta que en la empresa del sector químico dan mucha más importancia al reclutamiento interno cuando se ha de cubrir una vacante de un puesto de trabajo. Con esto, se consigue una mayor motivación al personal a la hora de realizar sus funciones para poder obtener posibilidades a la hora de promocionarse internamente.

Que la política de selección es considerada por todos los trabajadores de las empresas de los distintos sectores como una muy buena política, ya que la nota media en general de todas es de 8,25. Por tanto, es una política que tiene mucha relevancia en la organización y para los trabajadores. Además, es muy conocida por todos aquellos ya que en algún momento de su vida profesional han hecho uso de estas políticas.

Que los trabajadores de la empresa del sector jurídico son los que están más satisfechos con la política de selección de personal implantada por su organización. Aun así, los trabajadores de las empresas de los demás sectores tienen una gran satisfacción. También se ha de comentar que no es en su totalidad la satisfacción de todos los trabajadores.

Que el tipo de selección que se lleva a cabo para la selección a los candidatos es la entrevista, ya que en los cuatro sectores analizados ha sido elegida por todos los trabajadores. Con esto se deduce que la entrevista es una herramienta de selección muy eficaz, utilizada para escoger al candidato idóneo, y poder captar y recopilar toda la información necesaria sobre el candidato al que se está entrevistando. Además, hemos de destacar que los test de personalidad, psicólogos, de inteligencia...han sido marcados en las encuestas con bastante

frecuencia en los diferentes sectores, excepto en el sector químico, que no ha obtenido ninguna marca.

Que la formación es una política que es conocida por la mayoría de trabajadores de la empresa. Por tanto, los resultados muestran que, en los cuatro sectores, los trabajadores de cada una de las empresas de mucha importancia a esta política. Con esto se denota que la formación es necesaria y prácticamente obligatoria para las empresas ya que con ella obtienen un mayor rendimiento de los trabajadores, y una eficacia en sus funciones, lo que da lugar a una mayor motivación. Es en general una política con mucha importancia entre todos los trabajadores de las distintas empresas analizadas. La nota media de los cuatro sectores es de 8,8.

Que el sector bancario y sector jurídico, los trabajadores están notablemente satisfechos con las políticas de formación que ofrece la empresa, mientras que en el sector químico y sector hostelero están considerablemente satisfechos. Esto puede deberse a que, en los dos primeros sectores, se requiere una mayor cualificación de los trabajadores para realizar las funciones, por ello se lleva a cabo una formación exclusiva y específica para estos. En cambio, en las otras dos empresas analizadas correspondientes a los sectores químicos y hosteleros, los puestos de trabajo no necesitan una cualificación específica, por tanto, la formación es de un nivel medio ya que ni se necesita más para analizar las funciones que requiere el puesto de trabajo.

Que la formación externa es la más utilizada por las empresas del sector bancario, jurídico y químico. En cambio, en el sector hostelero dota de mayor relevancia la formación interna que ofrece la empresa dentro de su centro de trabajo. Por otro lado, la formación interna también obtiene mucha relevancia en el sector bancario, jurídico y hostelero. Mientras que, en el sector químico, es mayor la formación que se da entre compañeros de trabajo que la formación interna ofrecida por los trabajadores.

Como conclusión final, destacar que todas las políticas que influye un plan estratégico re recursos humanos son importantes e imprescindibles para todas las empresas. Con cada una de ellas obtienes la información necesaria para poder

continuar aplicando las siguientes políticas que contiene el plan estratégico, para así poder conseguir todos los objetivos presentes y futuros que se han fijado en la propia organización. Además, cada una de las políticas de la posibilidad de que otra política se lleve de manera correcta y con la mayor eficacia posible.

Las realizaciones de este trabajo, va a permitir en un futuro conocer en profundidad todas las políticas que integra un plan estratégico que recursos humanos, así como sus objetivos, de cada uno de ellos y la manera en que se deben aplicar las distintas políticas de recursos humanos gracias a los conocimientos adquiridos por la realización del trabajo y, voy a poder obtener una ventaja competitiva respecto a otros empresarios a la hora de aplicar a las políticas.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente

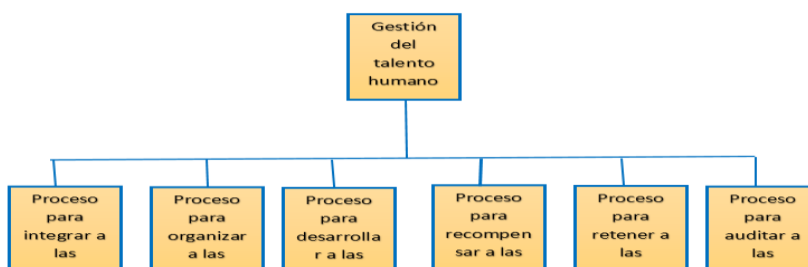
2.2.1.1. Gestión del talento humano

Chiavenato, (2009), respecto a la gestión del talento humano señala que:

Los equipos de gestión de talento humano se liberan de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para el área que asume las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra y, se convierte en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los recursos de la organización. (p. 42)

Figura 1:

Gestión del talento humano



Fuente: Chiavenato, (2009:15)

Ibáñez, (2011), respecto a la gestión del talento humano señala que:

La gestión del talento humano, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación al esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (pp.17,18)

Chiavenato, (2011), respecto sobre la administración de recursos humanos señala que:

La administración de Recursos Humanos (Área de RH), es un área de estudios relativamente nueva. El profesional de recursos humanos es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas, sin embargo, el área de Recursos Humanos es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización. (p.96)

Bohlander, Snell & Sherman, (2001), señala lo siguiente, “Las personas son una fuente de ventaja competitiva cuando mejoran la eficiencia o eficacia de la empresa, sus habilidades, conocimiento y capacidades no están al alcance de la competencia, cuando los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones” (p,5).

La gestión del talento humano, es muy fundamental para las organizaciones, para las organizaciones públicas como privadas, coincido con el autor: Ibáñez, ya su idea es muy coherente en lo que respecta la gestión del talento humano, ya que permite el desarrollo, crecimiento y conservación del esfuerzo de las personas que desarrollan actividades dentro de la organización, así mismo, permite que se desarrollen de manera, social, personal y familiar, para que de esta manera tengan la capacidad de poder dar soluciones problemas complejos en las organizaciones y en sus vidas rutinarias. Así mismo, también con la valoración que realizan el personal en la organización, que va a beneficiar de manera directa a la empresa y, al mismo personal, en lo respecta económicamente para la empresa y para el personal, que satisfacer sus necesidades básicas y estará cumpliendo sus expectativas de vida.

Figura 2

Características de la gestión de talento humano



Fuente: Ibáñez, (2011:22)

2.2.1.2. Incorporar a las personas

Chiavenato, (2009), respecto sobre la incorporación de las personas señala que:

Los procesos para incorporar a las personas representan el primer grupo de procesos de la nueva administración de personas. Los procesos para incorporar a las personas tienen grandes diferencias en las organizaciones. Algunas utilizan procesos tradicionales, ya superados, otros echan mano de procesos avanzados y sofisticados para atraer y escoger a las personas que desempeñan parte de su trabajo. Además, casi siempre, todo proceso de incorporación a las personas se concentra en el órgano de la administración de recursos humanos. (p.102)

Ibáñez, (2011), respecto sobre la incorporación de las personas señala que:

Las primeras experiencias que vive un trabajador en la organización empresarial van a condicionar su rendimiento y pronta adaptación a los mecanismos o engranajes operativos de la empresa. Partiendo de esta premisa, y desde el punto de vista psicológico y humano. La empresa

moderna comprende y acepta que el nuevo trabajador, al provenir de una cultura organizacional diferente a la suya, si es que acaso no es una persona que por primera vez va a trabajar, como ser humano, al incorporarse a una nueva organización social y empresarial, donde todo es desconocido se va sentir:

- Aburrido
- Desengañado
- Desilusionado
- Frustrado
- Inseguro
- Preocupado
- Aislado
- Desencajado
- Desmoralizado

Porque en un grupo social, a medida que los integrantes se conocen, se exige de mayores relaciones, cuando más maduro sea el grupo (continua relación), mayor será la confianza y seguridad entre sus miembros; cuando existe falta de relación, se presenta un espacio ciego, y a falta de relación, mayor tensión, mayor dificultad. (p.192)

La incorporación de las personas es fundamental en las organizaciones, ya que de esta manera se estará garantizando el personal adecuado que se está contratando para la organización, coincido con el autor: Ibáñez, ya que nos permite saber de manera exacta, las primeras experiencias que le toca vivir y la forma de conducirse en la empresa, al personal nuevo que llega y, es fundamental el apoyo que pueda recibir de parte de sus jefes y compañeros.

Reclutamiento de personal

Chiavenato, (2009), respecto sobre el reclutamiento de personal señala que:

El reclutamiento es el proceso de atraer a un conjunto de candidatos para un puesto particular. Debe anunciar la disponibilidad del puesto en el mercado y atraer a candidatos calificados para disputarlo. Es el mercado donde la

organización busca los candidatos puede ser interno, externo o una combinación de ambos. En otras palabras, la organización debe buscar candidatos en su interior, en el exterior o en ambos contextos. (p.117)

Chiavenato, (2011), respecto sobre el reclutamiento de personal señala que:

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potenciales calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo. (p.128)

Werther, (2014), señala que; “es la identificación del talento al proceso de ubicar e interesar a candidatos capacitados para llenar la vacante de la organización. Este proceso, que se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se recibe las solicitudes de empleo” (p.112).

Ibáñez, (2011), respecto sobre el reclutamiento de personal señala que:

El reclutamiento de personal en la empresa consiste en atraer y contratar los candidatos potencialmente calificados a ocupar el cargo para el cual se convoca, que reúna los requisitos y exigencias para ser contratados por la organización empresarial, el proceso de reclutamiento debe atraer una cantidad suficiente de candidatos, a quienes se les aplicara el proceso de selección. (p. 38)

Bohlander, (2001), respecto sobre reclutamiento de personal señala que:

El reclutamiento es el proceso de localizar e invitar a los solicitantes potenciales a solicitar las vacantes existentes o previstas. Durante ese proceso, se hacen esfuerzos por informar plenamente a los solicitantes respecto a las actitudes requeridas para desempeñar el puesto y las oportunidades profesionales que la organización pueda ofrecer a sus empleados. Por su puesto, si cierta vacante ha de ser cubierta por alguien del exterior o del interior, de penderá de la disponibilidad de personal, las políticas de recursos humanos de la organización del puesto que se va a cubrir. (p.139)

El proceso de reclutamiento, es uno de los principales procesos de la gestión del talento humano, coincido con el autor: Ibáñez, ya que nos permite conocer mas a profundidad sobre el reclutamiento del personal, es atraer al candidato adecuado, calificado para que pueda ocupar el cargo que se le asigne y, que reúna los requisitos y exigencias de la organización.

Selección de personal

Chiavenato, (2009), con respecto a la selección de personal señala que:

La selección de personal, es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado. Es la obtención de información sobre candidatos reclutados del exterior para decir, a cuál de ellos se le presenta una oferta de empleo. (p.137)

Chiavenato, (2011), respecto sobre la selección de personal señala que:

La selección de personal consiste en elegir el nombre adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. (p.144)

Werther, (2014), respecto sobre la selección de personal señala que:

La función de identificación del talento humano es de importancia estratégica, porque percibe el objetivo de detectar, desarrollar y retener el talento indispensable para alcanzar los objetivos corporativos. Por esas razones, las empresas modernas suelen basar sus decisiones sobre esta importante cuestión en las recomendaciones del área de administración de capital humano. (p.136)

Ibáñez, (2011), respecto sobre la selección de personal señala que:

Es la forma de elegir al personal idóneo para desempeñar un cargo predeterminado y prepararlo para ocuparlo. Si se elige mal o se descuida la

preparación del trabajador para desempeñar el puesto, se descubrirá demasiado tarde que la persona es incapaz de adaptarse al trabajo o que no puede trabajar al máximo. Esto perjudica a la empresa y afecta a la moral del grupo. (p. 82)

Bohlander, (2001), señala que, “Es la descripción del puesto para seleccionar y orientar a los empleados hacia los puestos, que está relacionada entre las tareas, obligaciones y responsabilidades” (p.87).

La selección de persona, es de suma importancia para la organización, coincido con el autor: Ibáñez, ya que nos indica que es la selección del personal idóneo, para que pueda desempeñar cargos adecuados dentro de la organización, así mismo, ayude en la toma de decisiones de manera más adecuada en beneficio de la organización y, el propio desarrollo del personal.

Figura 3

Incorporar a las personas



Fuente: Chiavenato, (2009:163)

2.2.1.3. Colocación de las personas

Chiavenato, (2009), respecto sobre la colocación de las personas señala que:

La colocación de las personas son procesos muy complejos que se basan en modelos orgánicos, que son adaptables y flexibles, que hacen hincapié a la eficacia y exigen que las personas miren más hacia las metas que deben alcanzar y los objetivos que deben cumplir para desempeñar con cierta libertad de elección, de sus actividades. (p.173)

Orientación de las personas

Chiavenato, (2009), respecto sobre la orientación de las personas señala que:

Dar orientación a las personas es el primer paso para su adecuación, colocación en las distintas actividades de la organización. El objetivo es colocar a las personas dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos que debe cumplir. Algunas medidas de orientación que la organización debe ofrecer a sus trabajadores son imprimir rumbos y direcciones, definir comportamientos y acciones y establecer las metas y resultados que deben alcanzar. (p.176)

Ibáñez, (2011), respecto sobre la orientación de las personas señala que:

El personal sin ninguna orientación, esta conllevado por el camino hacia el fracaso, la orientación al personal es el mejor camino de inducción o bienvenida al nuevo trabajador, consiste en diseñar e implementar uno de los procesos que normalmente se ignora en la mayoría de las empresas: familiarizar al trabajador en la organización, (P. 39)

Werther, (2014), respecto sobre la orientación de las personas señala que:

Los programas de inducción ofrecen una excelente herramienta para lograr la ubicación correcta del personal, y en el proceso generar la indispensable mística de equipo. Los empleados que asisten a los programas de inducción aprenden sus funciones de manera más rápida, ya que el nivel de ansiedad descende de manera notable entre ellos, factor que contribuye en forma definitiva a que los recién llegados se concentran en la labor de aprender las nuevas tareas. (p.167)

Es fundamental la colocación de las personas, ya que le permitirá tener un mejor y agradable comienzo en la organización, coincido con el autor: Ibáñez, ya que es la orientación que debe recibir el personal nuevo, para que tome el camino adecuado hacia el logro de los objetivos y metas de la organización.

Modelos trabajo

Chiavenato, (2009), respecto sobre el modelo de trabajo señala que:

Para las organizaciones el puesto constituye la base para colocar a las personas dentro de las tareas de la organización. Para las personas, el puesto es uno de las mayores fuentes de expectativas y de motivación en la

organización. Cuando las personas ingresan a la organización y a lo largo de toda su trayectoria profesional, siempre ocupara algún puesto. El puesto se compone de todas las actividades que desempeña una persona que se engloba en un todo unificado. (p.203)

Chiavenato, (2011), respecto sobre el modelo de trabajo señala que:

El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que puede agruparse en un todo unificado y ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama. (p.172)

Werther, (2014), señala que: “Es el análisis de los puestos, que desarrollan especialistas encargados de obtener datos sobre todos los puestos de trabajos que existen en la organización. El organigrama representa de manera gráfica la estructura organizacional de todas las unidades que componen la administración de la entidad” (p. 89).

En esta oportunidad coincido con el autor: Chiavenato; ya nos indica que los modelos de trabajo están compuestos por todos los puestos de trabajo, las actividades que tiene que desarrollar en la organización, para desempeñar de la mejor manera.

Evaluación de desempeño

Chiavenato, (2009), señala que, “La evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros obtenidos” (p.245).

Chiavenato, (2011), señala que, “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática, de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (202).

Werther, (2014), respecto sobre la evaluación del desempeño señala que:

La evaluación del desempeño, constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados procura tener retroalimentación sobre la manera que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. (p.216)

Ibáñez, (2011), respecto sobre la evaluación de desempeño señala que:

La evaluación del rendimiento del trabajador, es un proceso técnico mediante el cual se busca calificar, juzgar o estimular el valor y las cualidades del empleado en las tareas asignadas en su puesto de trabajo. Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son:

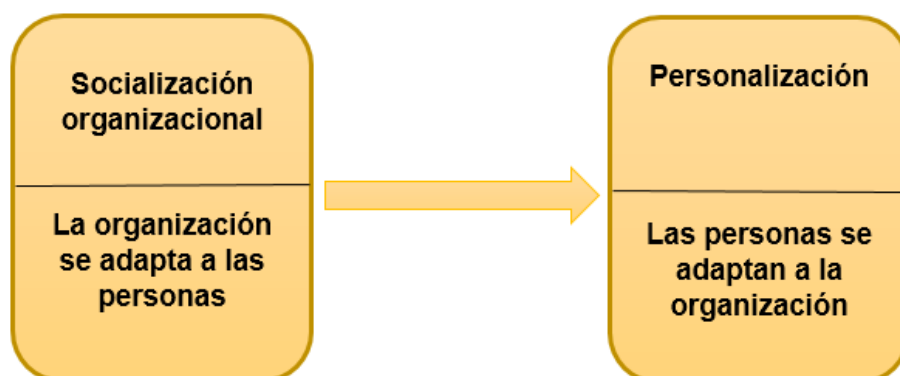
- Medir el potencial humano, en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Dar al trabajador oportunidad de desarrollarse en la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos empresariales, y por la otra, sus propios objetivos.

El espíritu de una evaluación del rendimiento del trabajador está en hacer conocer a este que su esfuerzo positivo es reconocido y premiado con incentivos; si fuera negativo, la respuesta de la empresa será prescindir de sus servicios. (p.40)

La evaluación del desempeño, es de gran importancia en las organizaciones, ya que le permitirá saber y conocer, cómo va el rendimiento de sus trabajadores, en esta oportunidad coincido con el autor: Chiavenato; ya que nos indica que, consiste en la evaluación del rendimiento global del trabajador, factor que es determinante en su permanencia en la empresa, mide el grado de contribución en la organización, de esta manera desarrollan sus actividades cumpliendo las metas y objetivos de la organización y puedan ayudar en la toma de decisiones.

Figura 4

Colocar a las personas



Fuente: Chiavenato, (2009:186)

2.2.1.4. Recompensar a las personas

Chiavenato, (2009), respecto sobre las recompensas a las personas señala que:

Los procesos para recompensar a las personas, constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos. Por tal razón, los procesos para ofrecer recompensa destacan, entre los principales procesos administrativos del área de recursos humanos dentro de la organización. (p.278)

Chiavenato, (2011), respecto sobre las recompensas a las personas señala que:

Se refiere a las recompensas que recibe el trabajador a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente de una relación de intercambios entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un beneficio a favor, que puede ser de manera directa o indirecta. (p.234)

Remuneración

Chiavenato, (2009), respecto sobre la remuneración señala que:

Las personas trabajan como asociados dentro de la organización, cada trabajador tiene interés de invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución

conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. (p. 283)

Chiavenato, (2009), señala que, “Es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo” (p.286).

Chiavenato, (2011), señala que, “La remuneración económica directa, es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario representa el elemento más importante para el trabajador, lo cual motiva a que el trabajador se esfuerce el realizar mejor sus actividades diarias” (p.234).

Werther, (2014), respecto sobre la remuneración señala que:

Las compensaciones deben lograr ciertos objetivos, con el fin de retener a los empleados y garantizar la igualdad, los análisis de sueldos y los salarios deciden pagar sueldos similares por labores semejantes. Sin embargo, es posible que un reclutador haga una oferta muy atractiva a fin de atraer a determinado puesto a cierta persona. (p. 245)

Chiavenato, (2011), respecto sobre las recompensas a las personas señala que:

El salario representa una de las transacciones más complicadas, pues cuando una persona acepta un puesto se compromete a una rutina diaria, a un sistema estandarizado de actividades y, a una gama de relaciones interpersonales dentro de la organización, a cambio de lo cual recibe un salario. De este modo, el ser humano empeña parte de sí mismo, de su esfuerzo de su vida a cambio de ese elemento simbólico, el dinero e intercambiable. (p.237)

Ibáñez, (2011), respecto sobre la remuneración señala que:

Es lo que recibe el trabajador que constituye una motivación de importancia. Sin embargo, y a pesar de esto, muchos desean cambiar de empresa, aunque vayan a ganar lo mismo o menos, “porque no les gusta su actual trabajo”, no están contentos en la forma como son tratados, o porque no ven perspectivas de desarrollo como personas, como trabajadores o como profesionales en la empresa. (p.34)

El salario o la remuneración como más lo llaman los trabajadores de las organizaciones, es el elemento más fundamental en las organizaciones, coincide con el autor: Chiavenato; es el pago que el trabajador o empleado recibe, en forma de, salarios, bonos, premios, comisiones, representa el elemento fundamental para que el trabajador, trabaje de manera más motivado y sea más productivo en la organización.

Programas de incentivos

Chiavenato, (2009), respecto sobre programas e incentivos señala que:

El sistema de recompensas incluye el paquete total de prestaciones de la organización que ofrece a sus miembros, así como los mecanismos y procedimientos que utiliza para repartir esas prestaciones, no solo incluye los salarios, las vacaciones, los premios, las promociones y puestos (con salarios más altos y más prestaciones), sino también otras recompensas menos visibles como, la seguridad en el empleo, las transferencias laterales a puestos más desafiantes o que llevan un crecimiento, a un desarrollo adicional y a diversas formas de reconocimientos por un excelente desempeño. (p.316)

Chiavenato, (2009), señala que, “Los incentivos casi siempre buscan incentivar la consecución de los objetivos y la obtención de los resultados, el enfoque puede estar en el desempeño del puesto o en la oferta de competencias individuales o grupales, dentro de la organización” (p.318).

Bohlander, (2001), respecto sobre programas de incentivos señala que:

Hay una tendencia clara en la administración estratégica de las compensaciones es el crecimiento de los planes de incentivos, también llamados programas de pagos variables, para empleados en toda la organización. Estos programas fijan un umbral de desempeño, una base para el nivel de desempeño, que el empleado o el grupo de empleados debe alcanzar a efecto de calificar para los pagos variables. (p.394)

Bohlander, (2001), respecto sobre programas de incentivos señala que:

Los incentivos enfocan en los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Promocionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización. Los pagos de incentivos son costos variables que se enlazan con el logro de los resultados, los salarios base son costos fijos que en gran medida carecen de relación con el rendimiento. (p.395)

Los programas de incentivos, es una de las formas de motivar e influir en la toma de las decisiones, coincide con el autor: Chiavenato; los cuales no indica que, estos programas están buscando motivar a los trabajadores, con la finalidad de que el personal ayuda a cumplir con las metas y objetivos de la organización. Enfocado en el desempeño de sus puestos o en la oferta de las competencias individuales de los trabajadores.

Prestaciones y servicios

Chiavenato, (2009), respecto sobre las prestaciones y servicios señala que:

Las prestaciones de servicios son ciertas gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus trabajadores, en forma de pago adicional a sus salarios. Por lo general, constituyen un paquete de prestaciones y servicios que forman parte integral de la remuneración del personal. Las prestaciones y los servicios sociales incluyen toda una variedad de facilidades y beneficios que ofrece la organización, como asistencia médica hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidia, transporte, pago por antigüedad en la compañía, planes de pensión o jubilación, etc. (p.345)

Chiavenato, (2011), respecto sobre las prestaciones y servicios señala que:

Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Suelen financiarse total o parcialmente por la organización, pero casi nunca se pagan directamente por los trabajadores. No obstante, son medios indispensables para mantener a

la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y satisfacción.
(p.264)

Chiavenato, (2011), respecto sobre las prestaciones y servicios señala que:

Las prestaciones sociales representan un aspecto importante del paquete de remuneraciones. La prestación es una forma de remuneración indirecta que pretende ofrecer a los trabajadores una base para satisfacer sus necesidades personales. Sus elementos más importantes son: gastos médicos, seguro de vida, alimentación, transporte, seguridad social privada, etcétera. (p.264)

Werther, (2014), respecto sobre las prestaciones y servicios señala que:

Es la compensación que comprende más que sueldos, salarios, bonos, incentivos, pues la remuneración actual incluye otros incentivos; consideradas prestaciones al personal que se extiende a áreas no financieras, entre las prestaciones más comunes se encuentran, los seguros de vida, seguros contra accidentes, seguros médicos de gastos mayores, servicios dentales, planes para la compra de acciones, programas de impulso a las actividades deportivas, etcétera. (p.273)

Ibáñez, (2011), respecto sobre las prestaciones sociales señala que:

El surgimiento de planes de servicios y beneficios sociales estuvo inicialmente orientado hacia una perspectiva paternalista y limitada, justificada generalmente por la preocupación de retener mano de obra calificada. Esta preocupación, posteriormente, permitió su formalización como parte de la legislación laboral, y se pasó a contar con el servicio social permanente. (p.41)

Bohlander, (2001), señala que, “Las prestaciones por ley representan casi una cuarta parte del paquete de prestaciones que proporcionan las empresas. Estas incluyen las contribuciones patronales a la seguridad social, el seguro de desempleo, el seguro de compensación para los trabajadores y el seguro estatal por incapacidad” (p.439).

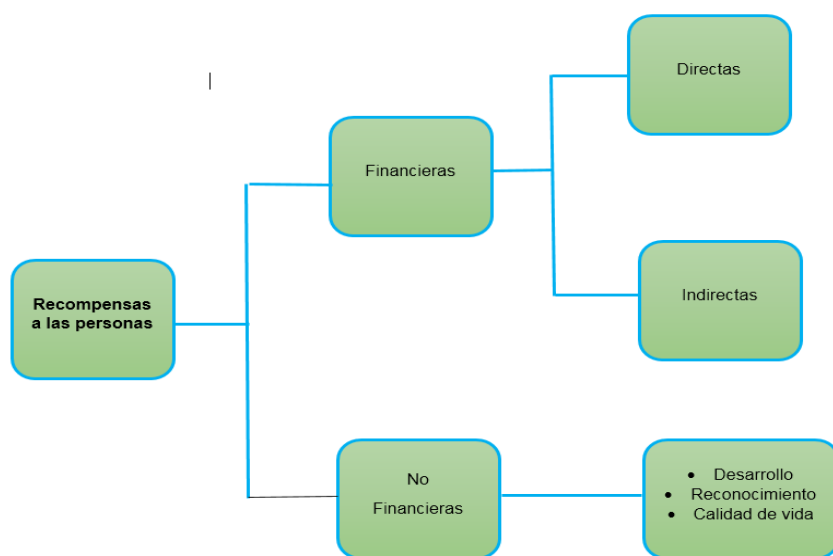
Bohlander, (2001), respecto sobre programas de incentivos señala que:

Los trabajadores que han laborado en empleos amparados por la Ley de Seguridad social y que son despedidos, pueden tener derecho a las prestaciones de un seguro hasta por veintiséis semanas de desempleo. Los candidatos deben presentar una solicitud de compensación por desempleo, a la agencia de empleos de su estado, registrarse para los trabajos disponibles y estar dispuestos aceptar cualquier empleo conveniente que se les ofrezca, (p.441)

Los servicios de prestaciones sociales, es una forma también de incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, coincido con el autor: Ibáñez, es el surgimiento de los beneficios sociales que el trabajador recibe, que inicialmente estuvo orientado a una estructura paternalista y muy limitada. Lo cual hoy en día, la gran mayoría de los trabajadores de todos los sectores lo reciben, son beneficiados para automotivar, de esta manera tener una seguridad en lo que corresponde su salud, ya que con la prestación tendrá derecho a un seguro de vida, bonificaciones que beneficiará a sus seres queridos. Así mimos, tiene una estrecha relación con la estabilidad laboral, ya que les permite tener un periodo de gracia en beneficio del trabajador cuando se encuentra desempleado.

Figura 5

Recompensar a las personas



Fuente: Chiavenato, (2009:285)

2.2.1.5. Desarrollo a las personas

Chiavenato, (2009), respecto sobre el desarrollo de las personas señala que:

Desarrollar a las personas no significa únicamente proporcionarle información para que aprenda nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. Formar es mucho más que solo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de la personalidad humana, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello. (p.366)

Chiavenato, (2009), respecto sobre el desarrollo de las personas señala que:

Por otra parte, los procesos de desarrollo pueden tener un enfoque moderno, en la medida en que se ajustan a un modelo planificado (capacitar como parte de una cultura), a un esquema intencional (capacitar a todas las personas), a una actitud proactiva (anticipación de las necesidades), a una visión de largo plazo (que mira el futuro), con base en el ascenso (las personas son consultadas y participan), a una condición de inestabilidad y cambio (todo debe cambiar para mejorar), y de innovación y creatividad (para construir un futuro mejor), con la vista puesta en la provisional y cambiante. Las organizaciones empiezan a dejar el enfoque tradicional para migrar al moderno. (pp.367,368)

Werther, (2014), respecto sobre el desarrollo de las personas señala que:

Es el desarrollo de habilidades y técnicas, operativos y administrativas de todos los niveles del personal auxiliar o los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades, muchos programas que se inician solo para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo a su desarrollo e incrementando su potencial como empleado intermedio, o, incluso, de nivel ejecutivo. (p.182)

Ibáñez, (2011), respecto sobre el desarrollo de las personas señala que:

El desarrollo de las personas, es el sentido de la capacitación del personal busca mejorar la calidad del talento humano en la organización empresarial. También es conveniente aclarar que hay otros conceptos muy ligados a esta, como los de la educación, adiestramiento, entrenamiento, desarrollo de personal, formación del ejecutivo y especialización. La educación es todo aquel conocimiento o formación que el ser humano recibe del ambiente social durante su existencia:

- Formación profesional, que prepara a la persona para una profesión en determinado mercado de trabajo.
- Desarrollo profesional, que perfecciona a las personas para ejercer una especialidad dentro de una profesión.
- Capacitación, que ayuda a la adaptación de la persona a un puesto o función. (pp.210,211)

Desarrollar a las personas, es muy importante y fundamental en las organizaciones, coincido con el autor: Chiavenato, ya nos indica que, el desarrollo a las personas significa, brindarles la información básica, para que puedan crear nuevas ideas y conceptos, con la finalidad de que modifiquen sus hábitos de vida, sean mas eficientes en sus actividades, formar será mucho mejor que informar.

Capacitación

Chiavenato, (2009), respecto sobre la capacitación señala que:

Las capacitaciones y el desarrollo del personal son imprescindibles para conseguirlo. Las organizaciones más exitosas invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado. Para ellas, las capacitaciones no es un gusto, si no una inversión, sea en la organización o en las personas que trabajan en ella. Además, produce beneficios directos para los clientes. Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyen mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación

es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo. (pp.370,371)

Chiavenato, (2011), respecto sobre la capacitación señala que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, a actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente. (p.322)

Werther, (2014), respecto sobre la capacitación señala que:

Es el proceso de capacitación y desarrollo posibilita y genera el cambio. Gracias a esas características, los empleados con bajo rendimiento se pueden transformar en buenos trabajadores capaces, y los trabajadores comprometidos se desarrollan para cumplir nuevas y mayores responsabilidades, para evaluar la eficacia de un programa de capacitación, los gerentes de capital humano deben insistir en la medición sistemática de su actividad. (p.194)

Bohlander, (2001), respecto sobre la capacitación señala que:

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones modernas, donde se observa que las organizaciones suelen competir, con base en las capacidades de cada una, que son los conjuntos fundamentales del conocimiento y experiencia que les da una ventaja sobre sus competidores. La capacitación desempeña una función central en la eliminación y el esfuerzo de estas capacidades, por lo general se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. (p.216)

La capacitación es vital para que las empresas puedan fluir sus objetivos y metas hacia los trabajadores y, ellos puedan mejorar el rendimiento de sus actividades en función a ello, coincido con el autor: Werther; lo cual nos indica que, la capacitación es el desarrollo que posibilita y genera los cambios, para el desarrollo y bienes.

Desarrollo de las personas y las organizaciones

Chiavenato, (2009), respecto sobre el desarrollo de las personas y las organizaciones señala que:

Sin lugar a dudas, uno de los aspectos más importantes de la administración moderna de personal es procurar el desarrollo mutuo y continuo de las organizaciones y de las personas. La legitimidad del área tiene estrecha ligación con su capacidad para desarrollar a las personas, que es la única forma de superar los obstáculos que se presentan para el futuro de las organizaciones y para que siempre estén actualizadas y sean viables. (p.398)

Chiavenato, (2009), señala que, “Sin embargo, los procesos de capacitación y desarrollo de las personas abarcan cuestiones, como la preparación de líderes, la introducción del coaching y el mentoring, la educación corporativa continua, la administración del conocimiento, la adquisición de nuevos talentos y el aprendizaje organizacional” (p.398).

Chiavenato, (2009), respecto sobre el desarrollo de las personas y las organizaciones señala que:

Las capacitaciones es un esfuerzo por lograr la mejora individual. Como tal, es indispensable, pero no suficiente para satisfacer sus necesidades de la organización en un mundo de constantes cambios. Se necesita un esfuerzo más amplio y comprehensivo de cambio y de mejora de la organización. ¿Por qué? Simple, porque estamos en una era de inestabilidad y de cambios que requieren de personas y de organizaciones dinámicas, flexibles, mutables, e innovadoras. Los nuevos tiempos exigen nuevas organizaciones y que las personas adopten nuevas posturas. (p.398)

Chiavenato, (2009), respecto sobre el desarrollo de las personas y las organizaciones señala que:

Construir una cultura de conocimiento. Derribar barreras y crear mecanismos para el desarrollo y el mantenimiento del conocimiento en los distintos departamentos de la organización para incrementar el valor del conocimiento

y ha traído una nueva concepción de la capacitación, y el aprendizaje como un proceso de comunicación de conocimiento. Así, los profesionales de la administración de personas se vuelven agentes del aprendizaje y consultores de desempeño. (p.402)

Chiavenato, (2011), respecto sobre el desarrollo de las personas y las organizaciones señala que:

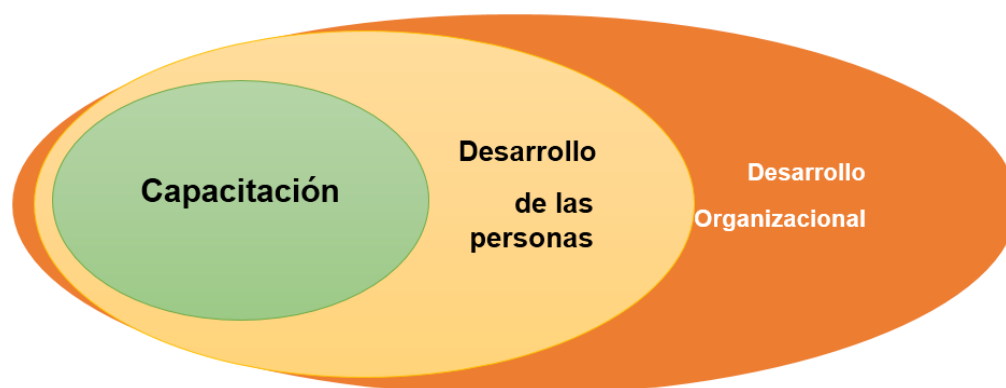
Las organizaciones y quienes trabajan en ellas cambian todo el tiempo. En las organizaciones se establecen nuevos objetivos, mientras que los existentes se revisan y modifican; se crean nuevos departamentos y los antiguos se reestructuran, las personas salen de la organización o cambian de puesto llegan otras personas, los productos sufren modificaciones profundas, la tecnología avanza inexorablemente. Las personas también se desarrollan, aprenden cosas, modifican sus conductas y sus actitudes, desarrollan nueva motivación y enfrentan nuevos desafíos, los tiempos cambian. En las organizaciones, algunos cambios ocurren debido a las oportunidades que surgen, mientras que otras se planean. El termino desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y se aplica con anticipación. (p.348)

El desarrollo de las personas en las organizaciones es sumamente importante, ya que permitirá que el personal, desarrolle nuevas habilidades, tenga la capacidad de crear nuevos conceptos y criterios, que ayuden en la toma de decisiones de las organizaciones.

Coincido con el autor: Chiavenato; lo cual nos indica que, es construir una cultura de conocimientos, a través de la aplicación de mecanismos que desarrollen el mantenimiento y crecimiento de los distintos departamentos de la organización. Incentivar el valor del conocimiento que va adquiriendo durante su estadía en la organización, a través de la concepción de la capacitación, el aprendizaje como un proceso de comunicación de conocimiento, de esta manera aportar nuevos conocimientos a la organización, para ayudar a cumplir con las metas y objetivos.

Figura 6

Desarrollo de las personas



Fuente: Chiavenato, (2009:367)

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente

2.2.2.1. Rotación de personal

Chiavenato, (2009), respecto sobre la rotación de las personas señala que:

La rotación de personal es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. Las organizaciones sufren un proceso continuo y dinámico de entropía negativa para mantener su integridad y sobrevivir. Esto significa que siempre pierden energía y recursos que se deben alimentar de más energías y recursos para garantizar su equilibrio. La rotación se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, las entradas que compensan las salidas de las personas de las organizaciones. A cada separación casi siempre corresponde la contratación de un sustituto como reemplazo. Esto significa que el flujo de salidas (separaciones, despidos y jubilaciones) se debe compensar con un flujo equivalente de entradas (contrataciones) de personas. La separación se presenta cuando una persona deja de ser miembro de una organización. (p.91)

Chiavenato, (2011), respecto sobre rotación de personal señala que:

La rotación de personal, se define como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, es el intercambio de personas

en la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de las organizaciones. La rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre los ingresos y las separaciones en relación con el número promedio de integrantes de la organización, en un periodo determinado. Casi siempre la rotación se concentra en índices mensuales o anuales, lo que permite comparaciones para elaborar diagnósticos, y prevenir o proporcionar alguna predicción. (p.116)

Rotación de personal, es uno de los índices de mayor preocupación para las organizaciones, tanto públicas como privadas, coincide con el autor: Chiavenato; lo cual indica que, es la salida de algunos empleados y el ingreso de otros para sustituirlos, a cada separación, siempre le corresponde una nueva contratación como reemplazo.

Índice de rotación de personal

Chiavenato, (2011), señala que, “El cálculo de índice de rotación de personal se basa en el volumen de los ingresos (entradas) y separación (salida) de personal en relación con el personal empleado o disponible en la organización, en un lapso determinado y en términos porcentuales” (p.118).

Werther, (2014), respecto sobre la rotación de personal señala que:

El grado de predisposición que pueda tener el personal de una empresa para abandonarla constituye un desafío para ella. Dado que en gran medida es casi imposible predecir cuándo se producirá una renuncia, las actividades de capacitación adquieren un valor especial cuando se enfocan en preparar a los empleados de niveles medios o inferiores para asumir nuevas responsabilidades. (p.195).

Freman, (2013), respecto sobre la rotación de personal señala que:

El término rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre las organizaciones y el ambiente se define

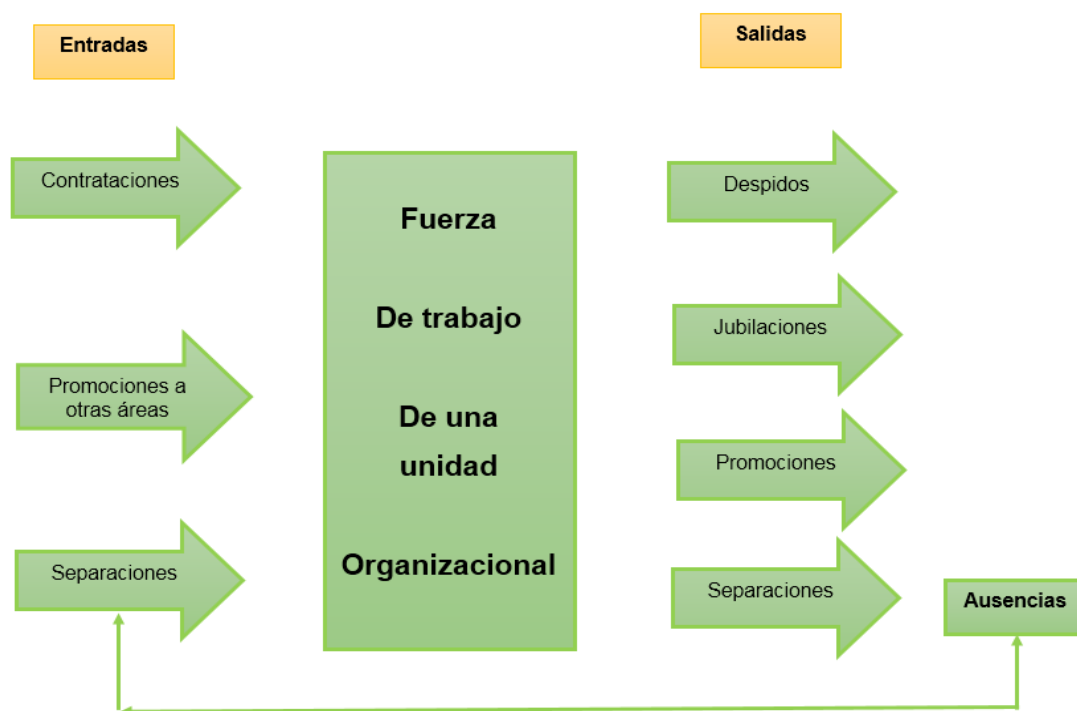
por el volumen de personas que ingresan en la organización, y el de las que salen de ella. (p.91).

Ibáñez, (2011), respecto sobre la rotación de personal señala que:

En la gestión del potencial humano, la rotación de personal o de cargos es una forma de movilización interna del trabajador, que en las grandes empresas se ejercita, por una parte, a fin de solucionar los problemas laborales y, por otro lado, con el propósito de capacitar al ejecutivo en un función interna ajena a su responsabilidad, así, por ejemplo, a jefes de mando medio en una empresa con cinco mandos intermedio: Administración, compras, ventas, logística y operaciones con la rotación de cada una de estas, por dos o tres años, para tener, en doce años, ejecutivos multidisciplinares, formados en cuatro especialidades. (p.217).

Figura 7

Rotación de personal



Fuente: Chiavenato, (2009:88)

2.2.2.2. Causas de rotación de personal

Chiavenato, (2009), respecto sobre las causas de rotación de personal señala que:

1. El motivo que determinan la separación (por iniciativa de la organización o del empleado).
2. La opinión del empleado sobre la empresa, el gerente y los colegas.
3. Su opinión sobre el puesto, el horario de trabajo y las condiciones de trabajo.
4. Su opinión sobre el salario, las prestaciones sociales y las oportunidades y el crecimiento.
5. Su opinión sobre las relaciones humanas, el ánimo y la actitud de las personas.
6. Su opinión sobre las oportunidades existentes en el mercado de trabajo. (p.92).

Chiavenato, (2011), respecto sobre las causas de rotación de personal señala que:

como todos los sistemas, las organizaciones tienen uno o varios objetivos. El sistema es eficaz en la medida en que logra esos objetivos con un mínimo de recursos, esfuerzo y tiempo. Uno de los principales problemas de la administración de un sistema es precisamente medir y evaluar su funcionamiento por medio de sus resultados y de la adecuada utilización de sus recursos. La rotación no es una causa si no un efecto, es la consecuencia de ciertos fenómenos internos o externos a la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal, entre ellos tenemos algunas causas de rotación que son:

- Situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado.
- Coyuntura económica favorable o desfavorable a la organización.
- Oportunidad de empleo en el mercado de trabajo, etcétera, (p.119).

Werther, (2014), “Es el fenómeno de la obsolescencia del personal describe el proceso que sufre un individuo (o un grupo) que se retrasa en adquirir nuevos conocimientos o habilidades necesarias para desempeñar con éxito” (p.195).

Freman, (2013), respecto sobre las causas de rotación de personal señala que:

Uno de los principales problemas representa en la administración de un sistema es medir y evaluar exactamente su funcionamiento a través de resultados y de la adecuada utilización de sus recursos. En la medida en que los resultados de un sistema no sean satisfactorios que su recurso no se utilice de manera adecuada, deben efectuarse ciertas intervenciones orientadas a corregir los inconvenientes. Lo ideal sería crear un subsistema de control automático, capaz de almacenar, procesar y recuperar la información acerca del funcionamiento del sistema que permitiera diagnosticar los correctivos y ajustes necesarios y evaluar la efectividad del mismo. (pp.99.100)

Ibáñez, (2011), respecto sobre las causas de rotación de personal señala que:

La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o en el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización. Dentro de los fenómenos externos podemos citar la situación de oferta y demanda de potenciales humanos en el mercado. En las ofertas internas que ocurren en la organización podemos citar:

- La política salarial de la organización.
- La política de beneficios de la organización.
- Las oportunidades de crecimiento profesional localizados dentro de la organización.
- La cultura organizacional de la empresa.
- La política de reclutamiento y selección de potenciales humanos.
- Los criterios y programas de capacitación de potenciales humanos y evaluación de desempeño. (p.219)

2.2.2.3. Costos de rotación de personal

Chiavenato, (2011), respecto sobre los costos de rotación señala que:

el sistema es eficaz en cuanto al logro de los objetivos para los que se constituyó, es importante saber cómo se utilizaron los recursos disponibles para alcanzarlos; en otras palabras, cual fue la eficiencia en la aplicación de estos recursos. El sistema que economiza sus recursos sin sacrificar los objetivos o resultados alcanzados tiene mayores posibilidades de continuidad y permanencia. Obviamente, uno de los tantos objetivos de todo sistema es su autodefensa y supervivencia. (p.121)

los costos de rotación es un tema muy delicado que se debe manejar de manera estratégica en todas las organizaciones, coincido con el autor: Chiavenato, lo cual nos indica que, el costo de rotación engloba tres tipos de costos los cuales son: costo primario, costos secundarios y costos terciarios.

costos primarios de la rotación de personal

Chiavenato, (2011), respecto sobre los costos primarios de rotación señala que:

son los costos relacionados directamente con la separación de cada empleado y su situación comprende:

- Gastos de emisión y procesamiento de la requisición del empleado.
- Gastos de mantenimiento del departamento de reclutamiento y selección (salarios, prestaciones sociales, horas extras, materiales de oficina, rentas, etcétera).
- Gastos para anuncios en periódicos, folletos de reclutamiento, honorarios de las empresas de reclutamiento.
- Gastos de exámenes y selección y evaluación de candidatos. (p.122)

Freman, (2013), señala que, “Son gastos de mantenimiento de la dependencia de registros y documentación del personal (salarios, encargos, horas extras, materiales de oficina, arrendamientos, pagos, etc.). También son aquellos gastos, en formularios, documentación, anotaciones, registros, procesamientos de datos, apertura de cuentas bancarias” (p.102).

Costos secundarios de rotación de personal.

Chiavenato, (2011), respecto sobre los costos secundarios de rotación señala que:

son aquellos gastos que comprenden aspectos intangibles y difíciles de evaluar numéricamente, de naturaleza sobre todo cualitativo. Mantienen una relación directa con la separación y la consecuente situación de un empleado. Se refiere a los efectos colaterales inmediatos de la rotación. Los costos secundarios de la rotación de personal comprenden:

- Pérdida en la producción debido a la vacante generada en tanto no se cubra.
- Producción menor, por lo menos durante el periodo de capacitación, del nuevo empleado en el puesto.
- Inseguridad inicial del nuevo empleado y su interferencia en el trabajo de sus compañeros. (p.122)

Chiavenato, (2011), respecto sobre los costos terciarios de rotación señala que:

Se relacionan con los efectos colaterales mediante la rotación que se percibe del mediano al largo plazo. Mientras los costos primarios son cuantitativos, y los costos secundarios cualitativos, y los costos terciarios solo son estimables, los costos terciarios incluyen:

- Aumento proporcional de las tasas de seguros, depreciación de equipo, mantenimiento y reparaciones en relación con el volumen de producción, que es menor mientras haya vacante o durante el periodo de adaptación y de entrenamiento de los recién contratados.
- Aumento de salarios a los nuevos empleados, con el consecuente reajuste a todos los demás empleados, como la situación del mercado de trabajo es de oferta, con lo que se intensifican la competencia y la oferta de salarios iniciales elevados en el mercado de RH. (p.123)

Freman, (2013), respecto sobre los costos de rotación de personal señala que:

Si el sistema es eficaz en alcanzar los objetivos para los cuales fue construido, es importante saber cómo se utiliza los recursos disponibles para alcanzarlos, es decir, conocer la eficiencia en la aplicación de dichos recursos, el sistema que economiza sus recursos sin sacrificar los resultados y objetivos alcanzados tienen mayor posibilidad de ganar continuidad y

permanencia. Uno de los problemas que afronta, el ejecutivo de recursos humanos en una economía competitiva es saber en qué medida vale la pena, por ejemplo, perder recursos humanos y mantener una política salarial relativamente conservadora y económica. (p.110)

Freman, (2013), respecto sobre los costos de rotación de personal señala que:

Muchas veces, el mantenimiento de una política salarial restrictiva el flujo continuo de recursos humanos a través de una elevada rotación de personal puede resultar mucho más costoso. Por tanto, se trata de evaluar la alternativa más económica. Saber hasta qué nivel la rotación de personal puede una organización soportar sin verse muy afectada es un problema que cada organización debe evaluar según sus propios cálculos y sus intereses básicos. (p.110)

Freman, (2013), respecto sobre los costos secundarios señala que:

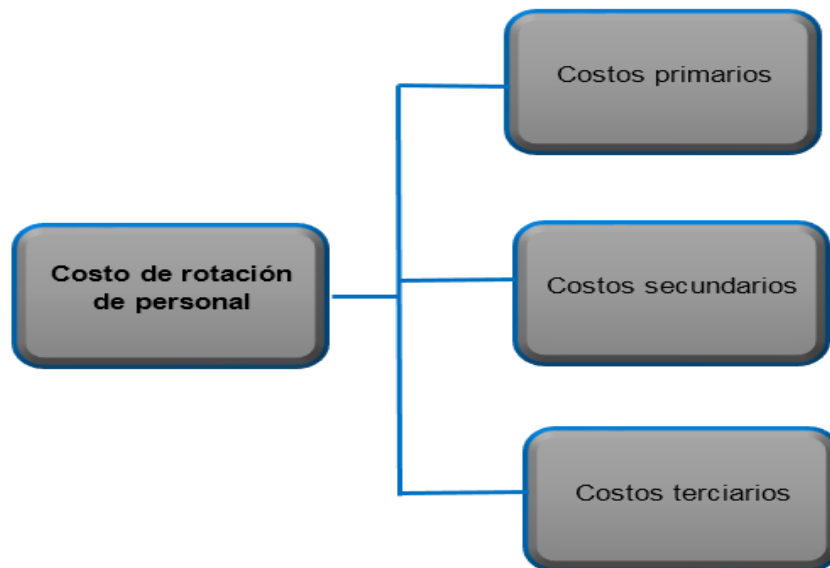
Son aquellos aspectos difíciles de evaluar en forma numérica y otros relativamente intangibles, en su mayor parte del carácter cualitativo. Están relacionados de manera indirecta con el retiro y el consiguiente reemplazo del trabajador, y se refiere a los efectos colaterales e inmediatos de la rotación. Los costos secundarios de la rotación de personal incluyen:

- Reflejos de la producción ocasionada por las vacantes dejada por el trabajador desvinculado, en tanto este no sea reemplazado.
- Producción generalmente inferior, al menos durante el periodo de ambientación del nuevo empleado en el cargo.
- Imagen, actitud y predisposiciones transmitidas a sus compañeros, por el empleo se inicia en su cargo.
- Influencia de los dos aspectos anteriores sobre la moral y la actitud del supervisor y del jefe. (p.107)

Ibáñez, (2011), señala que, “Se relaciona directamente con el retiro de cada trabajador y su reemplazo por otro. Incluyen los costos de reclutamiento y selección, costos de registros y documentación, costos de ingresos y costos de desvinculación, en los cuales tenemos” (p.220).

Figura 8

Costos de rotación de personal



Fuente: Chiavenato, (2011:123)

2.2.2.4. Ausentismo y retrasos

Chiavenato, (2009), respecto sobre las ausencias y retrasos señala que:

El ausentismo es la frecuencia y/o duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo; constituyen la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se ausentan del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo. (p.90)

Chiavenato, (2011), respecto sobre las ausencias y retrasos señala que:

La rotación de personal y el ausentismo son factores de incertidumbre e incredibilidad para las organizaciones en función del comportamiento de las personas. Además, son causas de desperdicios y de pérdida tanto para la organización como para las personas. Muchas organizaciones combaten la rotación de personal y el ausentismo mediante sus efectos (y no sus causas): sustituyen a los empleados que se separan o descuentan los días perdidos o de ausencias, o incluso sancionan a quienes faltan. Sin embargo, el origen del problema continua. (p.125)

Políticas de personal para reducir la rotación

Chiavenato, (2011), respecto sobre las ausencias y retrasos señala que:

Para enfrentar el desafío de la rotación de personal, las organizaciones han comenzado a modificar sus políticas de personal, rediseñar los puestos para hacerlos más atractivos y estimulantes, redefinir la gerencia para volverlo más democrático y participativa, reconsiderar la numeración para hacerla de ganancia variable en función del desempeño y de las metas alcanzadas, además de establecer estrategias motivadoras que veremos. (p.126)

Newstrom, (2011), respecto sobre las ausencias y retrasos señala que:

El empleado con menos satisfacción tiende a ausentarse del trabajo (faltan a trabajar) con mayor frecuencia. La relación no siempre es precisa por un par de razones. Primero, algunas ausencias (involuntarias) se deben a razones legítimas, ya sea de índole médica (enfermedad o lesión), por consiguiente, un empleado insatisfecho no necesariamente planea ausentarse, pero parecen más dispuestos a aprovechar la oportunidad de faltar cuando se le presenta la ocasión. (p.226)

Separación de personal

Guzmán, (2014), Señala que “Las separaciones del personal constituyen la decisión unilateral de terminar la relación laboral entre la empresa y el empleado. Pueden originarse por razones disciplinarias, económicas o de estrategias general” (p.175).

Guzmán, (2014: 175), señala que, “Separaciones individuales (Renuncias). El empleado puede terminar su relación con la empresa, renuncia al puesto que ocupa. En la mayoría de los casos la renuncia voluntaria es un proceso sin dificultades” (p.175).

El ausentismo, es uno de los factores que afecta mucho al desarrollo eficiente de las actividades de las organizaciones, coincido con el autor: Chiavenato, lo cual nos indica que, el ausentismo es la frecuencia y/o duración de los tiempos laborales perdidos, ya que se presentan cuando el empleado o trabajador no se presenta a laborar, lo cual esto estaría siendo constituido como los tiempos laborales que la empresa o institución pierde cuando el personal no se presente a laborar.

2.3. Términos básicos

Administración

Chiavenato, (2014), señala que, “Es aquella actividad que consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos u organización para alcanzar un objetivo común” (p.135).

Capital humano

Guzmán, (2014), señala que, “es el factor económico primario que consta de habilidades y destreza que las personas adquieren en el transcurso de su vida y abarca estudios formales e informales” (p.6).

Clima organizacional

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la calidad de ambiente psicológico de una organización, puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo desfavorable” (p.106).

Decisión

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la elección racional entre varias opciones, disponibles de cursos de acción” (p.347).

Eficiencia

Chiavenato, (2014), señala que, “se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles” (p.22).

Entrevista

Chiavenato, (2014), señala que, “es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por otro lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro lado, el entrevistado o entrevistados” (p.151).

Evaluación de equipo

Sherman, (2001), señala que, “es la evaluación del desempeño, basados en conceptos de calidad total, que reconoce los logros del equipo más que el desempeño individual” (p.321).

Equipos

Chiavenato, (2014), señala que, “Son grupos de personas con habilidades complementarios, las cuales trabajan juntas para alcanzar un propósito común por lo cual se ayudan mutuamente y asumen su responsabilidad colectiva” (p.299).

Gerencia

Chiavenato, (2014), señala que, “Es aquella función de dirección que se presenta en el nivel intermedio de las organizaciones” (p.135).

Liderazgo

Chiavenato, (2014), señala que, “Es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación dirigida por medio del proceso de la comunicación humana para lograr un determinado objetivo” (p.106).

Mejora continua

Chiavenato, (2014), señala que, “Filosofía que afirma que el trabajo en equipo y la participación de las personas son decisivos para resolver los problemas de la organización, principalmente las relaciones con el producto. El objetivo es perfeccionar de manera continua y sistemática a la organización y a las personas involucradas en la satisfacción al cliente” (p.347).

Puesto

Guzmán, (2014:97), señala que, “constituye un inventario de las características humanas que debe poseer el individuo que va a desempeñar la labor” (p.97).

Valores

Chiavenato, (2014), señala que, “Son las creencias básicas sobre las cosas que son importantes y que constituyen guías que orientan las practicas en una organización” (p.299).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

Bernal, (2010:139), señala que, “La hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación. Estas características o propiedades se definen como variables de investigación” (p.139).

3.1.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

El proceso de incorporar a las personas, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

La colocación de las personas, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Las recompensas a las personas, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

El desarrollo de las personas, si influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

3.2. Variables de estudios

3.2.1. Definición conceptual

Definición de la variable independiente

Bernal, (2010), señala que, “Se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho situación, rasgo, etcétera, que se considera como la, causa de una relación entre variables” (p.141).

En la presente investigación de tesis sobre, la gestión del talento humano, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. influirá de manera dinámica y constante, para contrastar aquellas desvinculaciones de personal entre la empresa, de esta manera tendrá un mejor control en el flujo de ingreso y salidas del personal.

Se investigó sobre la incorporación del personal, que el personal técnico debe tener todas las capacidades técnicas profesionales, para llamar a convocatorias de reclutamiento, utilizando los medios de publicación, ya sean, medios de televisión, radio, periódicos, etcétera.

Así mismo se investigó sobre la colocación del personal, el personal y la empresa deben crear puesto de trabajo, para los perfiles que fueron reclutados, y en las áreas que se requiera, con el objetivo de que se garantice el correcto funcionamiento del puesto.

Parte del proceso de gestión del talento humano, también se investigó las recompensas y desarrollo del personal.

Definición de la variable dependiente

Hernández, (2014), señala que, “Es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente, así como es el comportamiento o resultado” (p.105).

En la presente tesis sobre la rotación del personal en la empresa, ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. se investigó la problemática que afecta de manera muy seria y comprometedora a la empresa, en el cual el personal rota con alta frecuencia, mostrando índices elevados de rotación de personal.

Estos serios problemas de rotación que se viene dando con frecuencia en la empresa, afecta de manera directa e indirecta a los ingresos financieros de la empresa y así mismo afecta en los salarios del personal.

La presente investigación sobre rotación de personal, generaba gran incertidumbre en el clima laboral del personal, teniendo como resultado bajas económicas en sus ingresos, esto se veía resumido, en el desequilibrio emocional del personal, inestabilidad económica y laboral.

3.2.2. Definición operacional

Tabla 1

Definición operacional de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
V.I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	I.1. INCORPORAR	I.1.1. RECLUTAMIENTO	1. Fuentes de reclutamiento. 2. Selección interna de personal.
		I.1.2. SELECCIÓN	3. Proceso de selección. 4. Método de selección. 5. Aplica exámenes.
	I.2. COLOCACIÓN	I.2.1. ORIENTACIÓN	6. Orientación del personal. 7. Manuales interno al personal. 8. El supervisor orienta.
		I.2.2. MODELO DE TRABAJO	9. Adaptación a las labores. 10. Nuevos puestos de trabajo.
		I.2.3. EVALUACIÓN	11. Evaluación de los trabajos. 12. Evaluación de resultados.
	I.3. RECOMPENSAS	I.3.1. REMUNERACIÓN	13. Pago de salarios. 14. Premios al personal.
		I.3.2. INCENTIVO	15. Incentivos al personal.
		I.3.3. PRESTACIONES S.S.	16. Vacaciones al personal. 17. Seguro para el personal.
	I.4. DESARROLLO DE PERSONAL	I.4.1. INDUCCIÓN	18. Orientación sobre los trabajos a realizar. 19. Ánimos para un buen comienzo en el trabajo.
		I.4.2. DESARROLLO PERSONAL	20. Nuevos conocimientos. 21. Capacitación al personal.
VD: ROTACIÓN DE PERSONAL	D.1. CAUSAS DE ROTACIÓN	D.1.1. EFECTO INTERNO	22. Contratar nuevo personal. 23. Aporta nuevas ideas.
		D.1.2. CONSECUENCIA	24. Baja la productividad. 25. Bajo rendimiento de personal.
	D.2. COSTO DE ROTACIÓN	D.2.1. SELECCIÓN	26. Planificación de selección. 27. Personal idóneo. 28. Capacita al personal.
		D.2.2. DOCUMENTACION	29. Tareos al personal. 30. Asistencia del personal. 31. Paga horas extras. 32. Abastece los materiales.
	D.3. AUSENCIAS	D.3.1. FALTAS	33. Anticipa las ausencias. 34. Recargo de tareas. 35. Personal desmotivado 36. Estimulo del personal.
		D.3.2. RETARDOS	37. Justificación de tardanza. 38. Tardanza por el tráfico. 39. Vive muy lejos.
		D.3.3. ENFERMEDAD	40. Enfermedad preocupacional. 41. Asistencia médica. 42. Atención inmediata.

Fuente: Propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de Investigación:

Aplicada.

Sabino, (1992), “La investigación aplicada persigue los fines directos e inmediatos. Para cualquier caso de estudio que se desea investigar o evaluar, para así lograr su mejor aprovechamiento, a las investigaciones encaminadas a conocer las causas que podrían tener” (p.33).

En la presente investigación de tesis sobre; La gestión del talento humano, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Será aplicada, ya que busca darle solución a la problemática, a través del proceso adecuado de gestión de talento humano.

3.3.2. Nivel de Investigación:

Explicativo

Hernández, (2014), señala que, “Es explicativa porque va más allá de la descripción de conceptos, es decir, está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos. Se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y su relación con dos o más variables” (p.95).

El tipo de Investigación es Explicativa, ya que la presente investigación busca conocer cómo influye. La gestión del talento humano, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

3.4. Diseño de la investigación:

No Experimental

Hernández, (2014), respecto sobre el diseño de la investigación, nos señala que:

Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en la investigación no

experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. (p.152)

El diseño en la presente investigación sobre la gestión del talento humano, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Sera no experimental, porque no se pueden manipular las dimensiones de la variable independiente ni tampoco la variable dependiente, solo serán medidas tal como están en su realidad, su contexto o su estado natural.

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

Bernal, (2010), señala que, “La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares sobre las cuales se desea ser inferencia o bien unidad de análisis” (p.164).

La población en la presente tesis sobre gestión del talento humano en la rotación de personal en la empresa, ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Está constituida por personal que se encuentra actualmente en actividad en la empresa los cuales son: administrativo 8, logístico 4, operarios 39, teniendo un total de: 51 personas, quienes fueron sometidos a la presente investigación de estudio.

3.5.2. Muestra

Bernal, (2010), señala que, “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran las mediciones y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

En la presente investigación de tesis sobre gestión de talento humano en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017. Se aplico la muestra censal, ya que se sometió al 100% de la población al presente estudio, por ser una población relativamente pequeña y manejable, así mismo, no tener error muestral.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de la encuesta

La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Se optó por la técnica de encuestas porque es masivo y rápido, menos costoso y permite de forma relativamente rápida de obtener la información. El cuestionario se basa en la escala de Likert con preguntas estructuradas y enfocadas a la población motivo de estudio para que contesten con lápiz y papel.

La encuesta es para la presente investigación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que, técnicamente construida la encuesta, registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Dicha encuesta está regida por la matriz de consistencia que nos permitirá depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

3.6.2. Instrumento el cuestionario

Ñaupas, (2013), señala que, “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajos y por ende a las variable e indicadores de investigación” (p.211).

La investigación estará dada por el instrumento llamado cuestionario. Dicho cuestionario cuenta con un membrete donde se identifica el propósito, como también se asegura la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que deban brindar.

No se identifica el motivo de la prueba para que las respuestas de los encuestados no se encasillen. Cada pregunta cuenta con 5 alternativas que medirán el grado de desarrollo de la dimensión que se analizara o el campo donde se orientara las preguntas.

El Instrumento para medir la gestión del talento humano, está elaborado mediante un cuestionario de la gestión del talento humano.

Tiempo de duración: 18 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 21 preguntas, distribuido en cuatro dimensiones: Proceso de incorporar a las personas, proceso para colocar a las personas, proceso para recompensar a las personas y el proceso para desarrollar a las personas.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El Instrumento para medir la rotación de personal, está elaborado mediante un cuestionario de rotación de personal.

Tiempo de duración: 18 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 21 preguntas, distribuido en tres dimensiones: Causas de rotación, costos de rotación y ausentismo.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Lo cual se calificará e interpretará con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem y en su distribución por perfiles se establecen tres categorías: bajo, medio y alto.

Dichas alternativas cuentan con escalas como:

Grado A: siempre (5)

Grado B: casi siempre (4)

Grado C: a veces si, a veces no. (3)

Grado D: casi nunca (2)

Grado E: nunca (1)

Los números sirven para medir el grado de desarrollo de algunas actitudes, competencias, relaciones grupales o funciones que deban desempeñar.

Los adjetivos sirven para medir la frecuencia con la que se repite algunos comportamientos que influyen en el óptimo desempeño laboral.

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

Los números sirven para medir el grado de desarrollo de algunas actitudes, competencias, relaciones grupales o funciones que deban desempeñar.

Los adjetivos sirven para medir la frecuencia con la que se repite algunos comportamientos que influyen en el óptimo desempeño laboral.

Ñaupas, (2013), señala que: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en tiempo, ni en la aplicación de diferentes personas. La confiabilidad del instrumento se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad” (p.216).

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
94.60%	42

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=94.60\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 42 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2. Validez del instrumento

Tabla 3:

Validación de expertos

Mgtr. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experta Metodóloga y Temática

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente.

Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera:

Se elaboró una matriz de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 10 Pro Intel Core i3, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS.

El cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, conjunto de procedimientos estratégicos para medir la variable, Gestión de talento Humano, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Proceso para incorporar a las personas, proceso para colocar a las personas, proceso para recompensar a las personas y proceso para desarrollar a las personas.

Para medir la variable, Rotación de personal, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Causas de rotación, costos de rotación y ausentismo. Se incorporará en todos los softwares, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), el cual se utilizará en este trabajo de investigación.

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner

de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

Para ello se hizo uso de las tablas de frecuencias, usando las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, frecuencias relativas, relativas acumuladas.

3.8. Propuesta de valor

Es de suma importancia que se debe tomar en cuenta los valores agregados que se está implementando al desarrollo de la gestión del talento humano en la empresa, para que así sea más dinámica e interesante para sus clientes, proveedores, las cuales preceden de la misma. Dicho ello, en adelante la empresa contará con el proceso adecuado de gestión de talento humano, para de esta manera garantizar que se esté reclutando el personal adecuado, que cumplan con las características del perfil del puesto que la empresa requiere, de esta manera la está tendrá trabajadores más eficientes en sus actividades laborales y mejoras en la rutina de su vida diaria, lo cual beneficiara de manera directa e indirecta a la empresa y al mismo trabajador.

A continuación, se detallará una lista de las mejoras que se aplicará en dicho estudio:

Seguir reforzando el proceso de incorporar a las personas en la empresa, a través de la aplicación adecuada y estratégica del proceso de reclutamiento, el cual consiste en anunciar la convocatoria en los medios de comunicación, que pueden ser, medios escritos, radios, televisión, internet. Sobre el puesto de trabajo que se encuentra disponible, para así atraer al mayor número posible de candidatos y, realizar el proceso de evaluación para selección del personal, el personal que cuente con el perfil adecuado se le ofrecerá una oferta laboral, para ocupar dicho puesto que se encuentra vacante.

Así mismo, la empresa debe ajustar la toma de decisiones en lo que respecta la colocación de las personas a través del análisis de manera exhaustivo, para de esta manera poder determinar el perfil adecuado, para que el personal tenga libertad de elección en la toma de decisiones, que ayudarán a cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Por otro, la empresa debe crear políticas de pagos, de manera continua y constante, con la finalidad de brindar una remuneración justa, equitativa y adecuada al personal, a través de la creación de bonos financieros y no financieros, con el objetivo de que el personal se sienta motivado, de esta manera tenga mayor compromiso con los objetivos y metas de la empresa. El área de recurso maneja de manera estratégica las recompensas al personal, por ser un área altamente influyente en la toma de decisiones del personal.

Finalmente, la empresa, creará los programas de capacitación de manera permanente y continua, en temas que engloben el desarrollo del personal, así el personal tenga nuevas habilidades y destrezas, con capacidad de innovación, creación y aporte a la empresa, para que de ésta manera la empresa cuente con personal altamente capacitado y calificado, que van a dar solución a los problemas e inconvenientes más complejos. Así mismo, el personal tendrá la capacidad de crear nuevas ideas y conceptos, así van a mejorar sus hábitos de vida y serán más eficientes en sus actividades.

3.9. Aspectos deontológicos

La población de esta presente investigación será informada de la aplicación de la encuesta días antes de su ejecución. Como parte de los criterios éticos de la empresa, se solicitará la autorización respectiva, la misma que será aceptada en forma consciente y voluntaria por parte de los trabajadores administrativos a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal.

Con respecto al personal, se realizará la aplicación del instrumento previa aprobación de los mismos.

Este estudio de investigación se realizará de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando los derechos de autor de otras Tesis e Investigaciones, ensayos y libros; la encuesta se realizará con normalidad en la población encuestada, colaborando con amabilidad; no se manipularán los resultados de las encuestas, se actuará con ética a pesar de que pudieran salir inválidos los resultados.

IV. RESULTADO

4.1. Solución estadística

Variable In dependiente: La Gestión del Talento Humano

Dimensión 1: Incorporar

Tabla 4:

La empresa utiliza las fuentes de reclutamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	8	15,7	15,7	15,7
	Casi siempre	15	29,4	29,4	45,1
	Siempre	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 54.9% de los encuestados considera que siempre la empresa utiliza las fuentes de reclutamiento el 29.4% casi siempre.

Tabla 5:

Recluta su personal de manera interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	9	17,6	17,6	17,6
	Casi siempre	31	60,8	60,8	78,4
	Siempre	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 60.8% de los encuestados considera que casi siempre la empresa Recluta su personal de manera interna. El 17.6% de los encuestados considera que, a veces si, a veces no.

Tabla 6:

La empresa tiene proceso para escoger a su personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	8	15,7	15,7	15,7
	Casi siempre	14	27,5	27,5	43,1
	Siempre	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 56.9% de los encuestados considera que siempre la empresa tiene procesos para escoger el personal. Y el 15.7% considera que, a veces si, a veces no.

Tabla 7:

Cuando la empresa selecciona el personal compara con el personal antiguo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	16	31,4	31,4	31,4
	Casi siempre	24	47,1	47,1	78,4
	Siempre	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 47.1% de los encuestados considera que cuando la empresa selecciona el personal compara con el personal antiguo. Y el 21.6% de los encuestados considera que lo realiza siempre.

Tabla 8:

En el proceso de selección la empresa aplica exámenes al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces si a veces no	5	9,8	9,8	11,8
	Casi siempre	24	47,1	47,1	58,8
	Siempre	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 47.1% de los encuestados en la presente investigación nos indica que, casi siempre la empresa aplica exámenes al personal, y el 2.0% de los encuestados nos dice que, casi nunca.

Dimensión 2: Colocar

Tabla 9:

El personal es orientado por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	1	2,0	2,0	2,0
	Casi siempre	22	43,1	43,1	45,1
	Siempre	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 54.9% de los encuestados nos indica que, la empresa siempre orienta a su personal, y el 2.0% de los encuestados nos indica que, a veces si, a veces no lo realiza.

Tabla 10:

La empresa brinda manuales de normas internas al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	13,7
	Casi siempre	27	52,9	52,9	66,7
	Siempre	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.9% de los encuestados nos indica que, la empresa casi siempre les brinda manuales de normas internas, y el 13.7% de los encuestados nos indica que, a veces si, a veces no, reciben los manuales.

Tabla 11:

supervisor orienta cuida del nuevo personal en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	17	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	21	41,2	41,2	74,5
	Siempre	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados nos dice que, casi siempre el supervisor orienta al personal nuevo que va llegando a la empresa y el 25.5% nos indica que, siempre orientan al personal.

Tabla 12:

El personal nuevo aprende rápido sus labores en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	19	37,3	37,3	37,3
	Casi siempre	14	27,5	27,5	64,7
	Siempre	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados nos dice que, a veces si, a veces no, aprenden con rapidez sus labores en la empresa y 27.5% nos indica que, casi siempre aprende con rapidez.

Tabla 13:

Los nuevos puestos de trabajo facilitan el trabajo al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	15,7
	Casi siempre	30	58,8	58,8	74,5
	Siempre	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: propia

Interpretación:

El 58.8% de los encuestados nos indica que, casi siempre los nuevos puestos de trabajo, facilitan los trabajos y el 2.0% indica que casi nunca.

Tabla 14:

La empresa evalúa los trabajos que realiza el personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	13,7
	Casi siempre	23	45,1	45,1	58,8
	Siempre	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicó que, casi siempre son evaluados el trabajo del personal y 13.7% señala que, a veces si, a veces no, son evaluados los trabajos del personal.

Tabla 15:

La empresa evalúa el resultado de su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	15	29,4	29,4	29,4
	Casi siempre	17	33,3	33,3	62,7
	Siempre	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados nos indica que, siempre la empresa evalúa los resultados de su trabajo y el 29.4% nos señala que, a veces si, a veces no son evaluados.

Dimensión 3: recompensas

Tabla 16:

La empresa paga los salarios completos al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	13,7
	Casi siempre	18	35,3	35,3	49,0
	Siempre	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 51.0% de los encuestados nos indica que, siempre la empresa paga los sueldos completos y el 13.7% nos señala que, a veces si, a veces no, perciben sus salarios completos.

Tabla 17:

La empresa brinda premios al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces si a veces no	12	23,5	23,5	25,5
	Casi siempre	17	33,3	33,3	58,8
	Siempre	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados nos indica que siempre la empresa brinda premios al personal y el 2.0% nos señala que, casi nunca el personal recibe premios.

Tabla 18:

La empresa brinda bonos de incentivos al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	3,9	3,9	3,9
	A veces si a veces no	19	37,3	37,3	41,2
	Casi siempre	22	43,1	43,1	84,3
	Siempre	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre la empresa brinda bonos al personal y el 3.9% señala que, casi nunca reciben bono.

Tabla 19:

El personal goza de sus vacaciones que la empresa le brinda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	13,7
	Casi siempre	14	27,5	27,5	41,2
	Siempre	30	58,8	58,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 58.8% de los encuestados indicaron que, siempre el personal goza de sus vacaciones y el 13.7% señalaron que, a veces si, a veces no, gozan de sus vacaciones.

Tabla 20:

La empresa afilia a su personal a un seguro de vida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces si a veces no	7	13,7	13,7	15,7
	Casi siempre	23	45,1	45,1	60,8
	Siempre	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indican que, casi siempre el personal está afiliado a un seguro de vida y el 2.0% señala que, casi nunca cuenta con un seguro de vida.

Dimensión 4: desarrollar

Tabla 21:

La empresa informa al personal sobre los trabajos a realizar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	4	7,8	7,8	7,8
	Casi siempre	34	66,7	66,7	74,5
	Siempre	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 66.7% de los encuestados indicaron que, casi siempre la empresa informa al personal sobre los trabajos y el 7.8% señalan que, a veces si, a veces no la empresa les informa sobre los trabajos a realizar.

Tabla 22:

La empresa le orienta a su personal para tener un buen comienzo en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	11	21,6	21,6	21,6
	Casi siempre	16	31,4	31,4	52,9
	Siempre	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados indican que, siempre la empresa orienta para un buen comienzo de trabajo y el 21.6% señalan que, a veces si, a veces no, la empresa no los anima para un buen comienzo.

Tabla 23:

La empresa difunde nuevos conocimientos al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	16	31,4	31,4	31,4
	Casi siempre	22	43,1	43,1	74,5
	Siempre	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indican que, casi siempre la empresa difunde nuevos conocimientos al personal y el 25.5% señalan que, siempre la empresa difunde nuevos conocimientos.

Tabla 24:

La empresa capacita al personal para que se desempeñe mejor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces si a veces no	11	21,6	21,6	21,6
	Casi siempre	23	45,1	45,1	66,7
	Siempre	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicaron que, casi siempre la empresa capacita a su personal para desempeñar mejor y el 21.6% señalan que, a veces si, a veces no, son capacitados por la empresa.

Variable dependiente: Rotación de personal

Dimensión 1: causa de rotación

Tabla 25:

La empresa pierde tiempo contratando nuevo personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	31,4	31,4	31,4
	Casi nunca	29	56,9	56,9	88,2
	A veces si a veces no	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 56.9% de los encuestados indicaron que, casi nunca la empresa pierde tiempo contratando nuevo personal y el 11.8% señalan que, a veces si, a veces no pierden tiempo contratando nuevo personal.

Tabla 26:

El personal nuevo aporta nuevas ideas en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	37,3	37,3	37,3
	Casi nunca	13	25,5	25,5	62,7
	A veces si a veces no	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados indicaron que, nunca el personal nuevo aporta nuevas ideas y el 25.5% señalan que, casi nunca, el personal nuevo aporta nuevas ideas.

Tabla 27:

La empresa produce menos cuando se cambia de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	17	33,3	33,3	68,6
	A veces si a veces no	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 35.3% de los encuestados indican que, nunca la empresa produce menos cuando hay cambios de personal y el 31.4% señalan que, a veces si, a veces no, la empresa produce menos, cuando cambia su personal.

Tabla 28:

Cuando hay cambio de personal baja el rendimiento de los trabajadores en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	13	25,5	25,5	25,5
	Casi nunca	20	39,2	39,2	64,7
	A veces si a veces no	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados indicaron que, casi nunca baja el rendimiento de los trabajadores cuando hay cambio de personal y el 25.5% señalan que, nunca baja el rendimiento de personal al presenciar cambios de personal.

Dimensión 2: Costo de rotación

Tabla 29:

La empresa planifica la selección de personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	21	41,2	41,2	41,2
	Casi nunca	24	47,1	47,1	88,2
	A veces si a veces no	5	9,8	9,8	98,0
	Casi siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados indicaron que, casi nunca la empresa planifica la selección de personal y el 2.0% señalan que, casi siempre la empresa planifica la selección de personal.

Tabla 30:

El personal seleccionado por la empresa es el más adecuado para el puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	15	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	20	39,2	39,2	68,6
	A veces si a veces no	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados indicaron que, casi nunca el personal seleccionado por la empresa es el más adecuado y el 29.4% nunca la empresa selección el personal idóneo.

Tabla 31:

La empresa capacita al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	15	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	11	21,6	21,6	51,0
	A veces si a veces no	23	45,1	45,1	96,1
	Casi siempre	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, la empresa capacita a su personal y el 3.9% señalan que, casi siempre la empresa capacita a su personal.

Tabla 32:

La empresa brinda registros de tareo al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	15	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	11	21,6	21,6	51,0
	A veces si a veces no	24	47,1	47,1	98,0
	Casi siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, la empresa les brinda registro de tareo y el 2.0% señalan que, casi siempre la empresa les brinda registros de tareo.

Tabla 33:

Las tarjetas de control de asistencia que brinda la empresa se ajustan a los horarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	37,3	37,3	37,3
	Casi nunca	21	41,2	41,2	78,4
	A veces si a veces no	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41,2% de los encuestados indicaron que, casi nunca los controles de asistencia se ajustan a los horarios y el 21.6% señalan que, a veces si, a veces no, los controles de asistencia se ajustan a los horarios.

Tabla 34:

La empresa paga sus horas extras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	15	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	19	37,3	37,3	66,7
	A veces si a veces no	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados indicaron que, casi nunca la empresa paga horas extras y el 29.4% señalan que, nunca la empresa paga horas extras.

Tabla 35:

La empresa le brinda los materiales necesarios al personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	25	49,0	49,0	49,0
	Casi nunca	18	35,3	35,3	84,3
	A veces si a veces no	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 40,0% de los encuestados indicaron que, nunca la empresa brinda los materiales completos al trabajador y el 14.7% señala que, a veces si, a veces no, la empresa brinda los materiales al trabajador.

Dimensión 3: Ausentismo

Tabla 36:

Las ausencias del personal son anticipadas a la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	18	35,3	35,3	35,3
Casi nunca	22	43,1	43,1	78,4
A veces si a veces no	11	21,6	21,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, casi nunca las ausencias del personal son anticipadas a la empresa y el 21.6% señalan que, a veces si, a veces no, las ausencias son anticipadas.

Tabla 37:

El recargo de tareas en la empresa hace que el personal falte al trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	21	41,2	41,2	41,2
Casi nunca	20	39,2	39,2	80,4
A veces si a veces no	10	19,6	19,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados indicaron que, nunca el recargo de trabajo al personal, permite que falte al trabajo y el 19.6% señalan que, a veces si, a veces no, el recargo de trabajo, hace que el personal falte a laborar.

Tabla 38:

La falta de motivación de la empresa al trabajador permite que el trabajador falte.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	20	39,2	39,2	39,2
Casi nunca	16	31,4	31,4	70,6
A veces si a veces no	15	29,4	29,4	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados indicaron que, nunca el trabajador falte al trabajo por estar desmotivado y el 29.4% señalan que, a veces si, a veces no, el personal falta al trabajo por estar desmotivado.

Tabla 39:

El personal es estimulado por la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	8	15,7	15,7	15,7
Casi nunca	30	58,8	58,8	74,5
A veces si a veces no	13	25,5	25,5	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 58.8% de los encuestados indicaron que, casi nunca el personal es estimulado por la empresa y el 15.7% señalan que, nunca el personal es estimulado por la empresa.

Tabla 40:

La empresa comprende la justificación del personal cuando llega tarde.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	23	45,1	45,1	45,1
	Casi nunca	14	27,5	27,5	72,5
	A veces si a veces no	14	27,5	27,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicaron que, nunca la empresa comprende la justificación del personal para llegar tarde y el 27.5% señalan que, a veces si, a veces no, la empresa comprende las justificaciones.

Tabla 41:

El personal de la empresa llega tarde por el tráfico vehicular que hay en nuestra capital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	18	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	20	39,2	39,2	74,5
	A veces si a veces no	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados indicaron que, casi nunca el personal llega tarde a su centro laboral por el tráfico que existe y el 25.5% señalan que, a veces si, a veces no, el personal llega tarde por el tráfico que hay.

Tabla 42:

El personal llega tarde a la empresa porque vive muy lejos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	16	31,4	31,4	31,4
	Casi nunca	19	37,3	37,3	68,6
	A veces si a veces no	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados indicaron que, casi nunca el personal llega tarde por más lejos que viva y el 31.4% señalan que, a veces si, a veces no, el personal llega tarde por que vive lejos.

Tabla 43:

El personal sufre de alguna enfermedad preocupacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	37,3	37,3	37,3
	Casi nunca	14	27,5	27,5	64,7
	A veces si a veces no	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados indicaron que, nunca el personal sufre de alguna enfermedad preocupacional y el 27.5% señalan que, casi nunca el personal sufre de alguna enfermedad preocupacional.

Tabla 44:

La empresa brinda facilidad al personal para asistir al médico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	21	41,2	41,2	41,2
	Casi nunca	24	47,1	47,1	88,2
	A veces si a veces no	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados indicaron que, casi nunca la empresa brinda facilidad de asistencia médica al personal y el 11.8% señala que, a veces si, a veces no, la empresa brinda facilidad de asistir al médico.

Tabla 45:

La empresa atiende oportunamente al personal cuando se siente mal de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	19	37,3	37,3	37,3
	Casi nunca	28	54,9	54,9	92,2
	A veces si a veces no	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 54.9% de los encuestados indicaron que, casi nunca la empresa atiende al personal cuando se siente mal y el 7.8% señalan que, a veces si, a veces no, la empresa brinda atención al personal que se siente mal.

4.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación se ha utilizado la prueba de rangos de Wilcoxon porque la investigación tiene variables ordinales. Para ello se ha planteado las hipótesis de trabajo:

Regla de decisión

En la prueba de Wilcoxon, si el valor de la prueba es menor que $p= 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Hipótesis general

La gestión del talento humano, influye en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Hipótesis de trabajo

H_0 : La gestión del talento humano, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

H_1 : La gestión del talento humano, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. 2017.

Tabla 46:

Estadísticos de prueba

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
ROTACIÓN DE PERSONAL - LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Rangos negativos	51 ^a	26,00	1326,00
	Rangos positivos	0 ^b	,00	,00
	Empates	0 ^c		
	Total	51		

fuentes: Propia

- a. Rotación de personal < la gestión del talento humano
- b. Rotación de personal > la gestión del talento humano
- c. Rotación de personal = la gestión del talento humano

Tabla 47:

Estadísticos de contraste	
	ROTACIÓN DE PERSONAL - LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Z	-6,225 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Propia

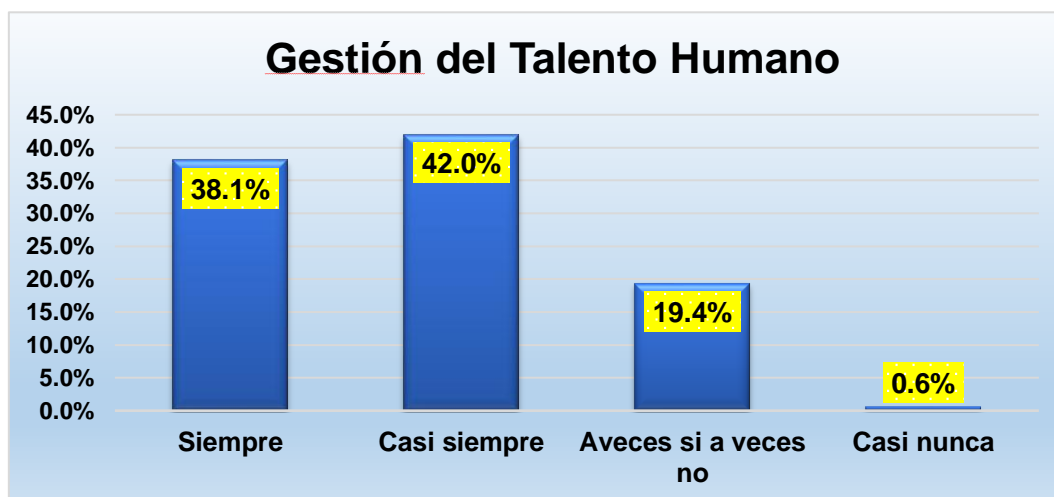
- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon
- b. Basado en los rangos positivos.

Interpretación:

Como en este caso, en la prueba $Z = -6,225$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 . La gestión del talento humano, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . La gestión del talento humano, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. 2017, lo que demuestra la hipótesis general.

Figura 9

Gestión del talento humano



El 42% de los encuestados señalaron que, casi siempre, la gestión del talento humano sí influye en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. 2017. En un nivel significativo de: 0.05. lo que demuestra la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

La incorporación del personal influye en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La incorporación del personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

H1: La incorporación del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Tabla 48:

Estadísticos de prueba

Rangos			
	N	Rango promedio	Suma de rangos
ROTACIÓN DE PERSONAL - Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
INCORPORAR Rangos positivos	51 ^b	26,00	1326,00
Empates	0 ^c		
Total	51		

fuentes: Propia

a. Rotación de personal < incorporar

b. Rotación de personal > incorporar

c. Rotación de personal = incorporar

Tabla 49:

Estadísticos de prueba

Estadísticos de contraste	
	ROTACIÓN DE PERSONAL - INCORPORAR
Z	-6,224 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Propia

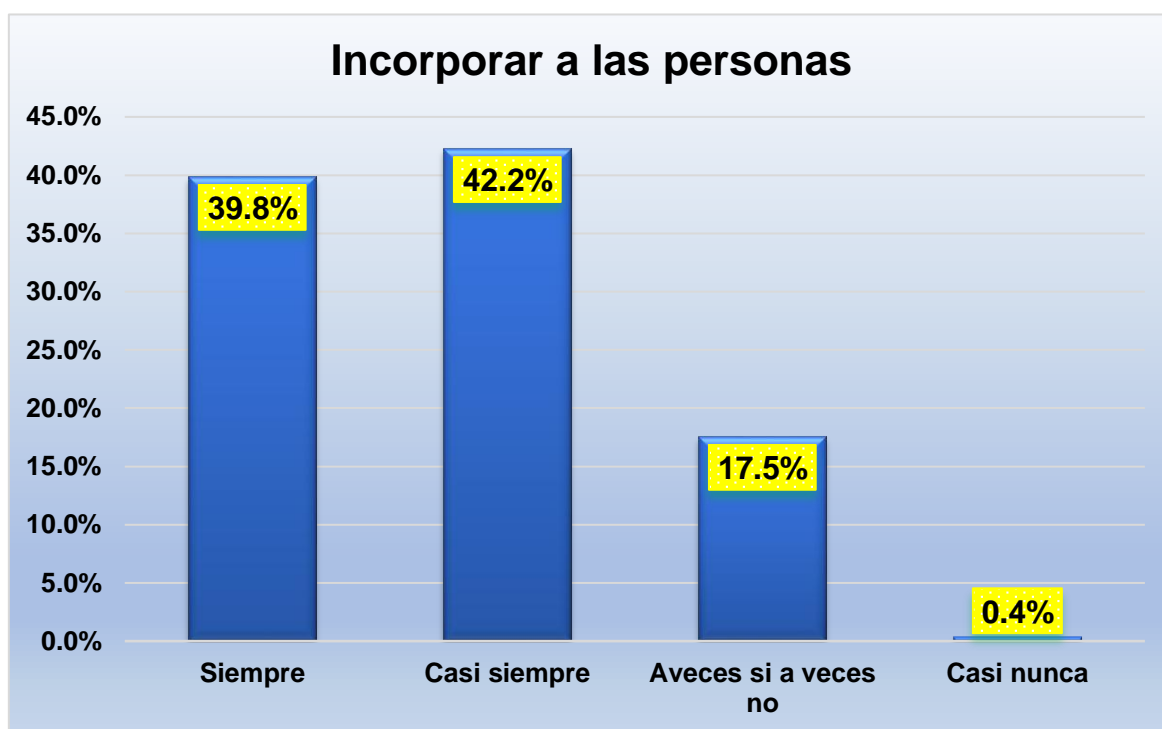
- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon
- b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación:

Como en este caso, en la prueba $Z = -6,224$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 . La incorporación de personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . La incorporación del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017, lo que demuestra la hipótesis específica 1.

Figura 10

Incorporar a las personas



El 42.2% de los encuestados para la presente dimensión, señalaron que, casi siempre, la incorporación de personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017. En un nivel significativo de: 0.05. Lo que demuestra la hipótesis específica.

Hipótesis específica 2

La colocación del personal influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: La colocación del personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

H1: La colocación del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERU. 2017.

Tabla 50: *Estadísticos de prueba.*

Estadísticos de prueba

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
ROTACIÓN DE PERSONAL - COLOCAR	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	51 ^b	26,00	1326,00
	Empates	0 ^c		
	Total	51		

fuentes: propia

- a. Rotación de personal < colocar
- b. Rotación de personal > colocar
- c. Rotación de personal = colocar

Tabla 51:

Estadísticos de contraste	
	ROTACIÓN DE PERSONAL - COLOCAR
Z	-6,221 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

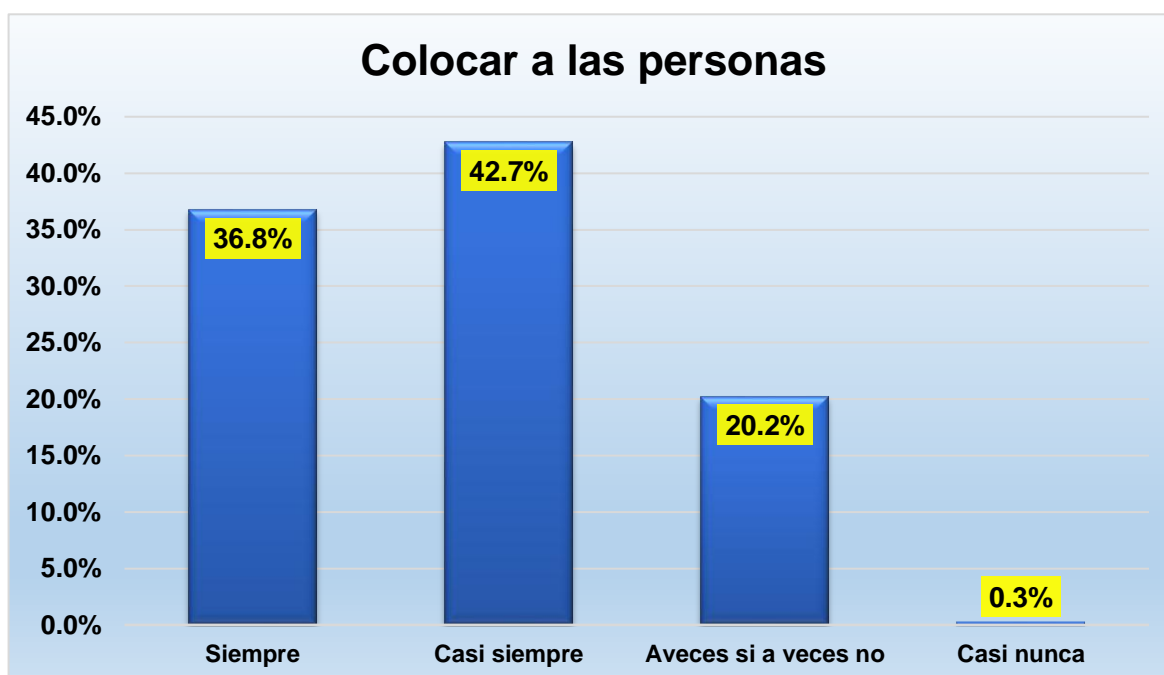
b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación

Como en este caso, en la prueba $Z = -6,221$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 : La colocación de personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . La colocación del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017, lo que demuestra la hipótesis específica 2.

Figura 11

Colocar a las personas



El 42.7% de los encuestados señalaron que, Casi siempre: La colocación de las personas, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017. En un nivel significativo de: 0.05. Lo que demuestra la hipótesis específica.

Hipótesis específica 3

Las recompensas al personal influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: Las recompensas al personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

H1: Las recompensas al personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

Tabla 52:

Estadísticos de prueba

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
ROTACIÓN DE PERSONAL - RECOMPENSAS	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	51 ^b	26,00	1326,00
	Empates	0 ^c		
	Total	51		

fuentes: Propia

- a. Rotación de personal < recompensas
- b. Rotación de personal > recompensas
- c. Rotación de personal = recompensas

Tabla 53:

Estadísticos de contraste	
	ROTACIÓN DE PERSONAL - RECOMPENSAS
Z	-6,224 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

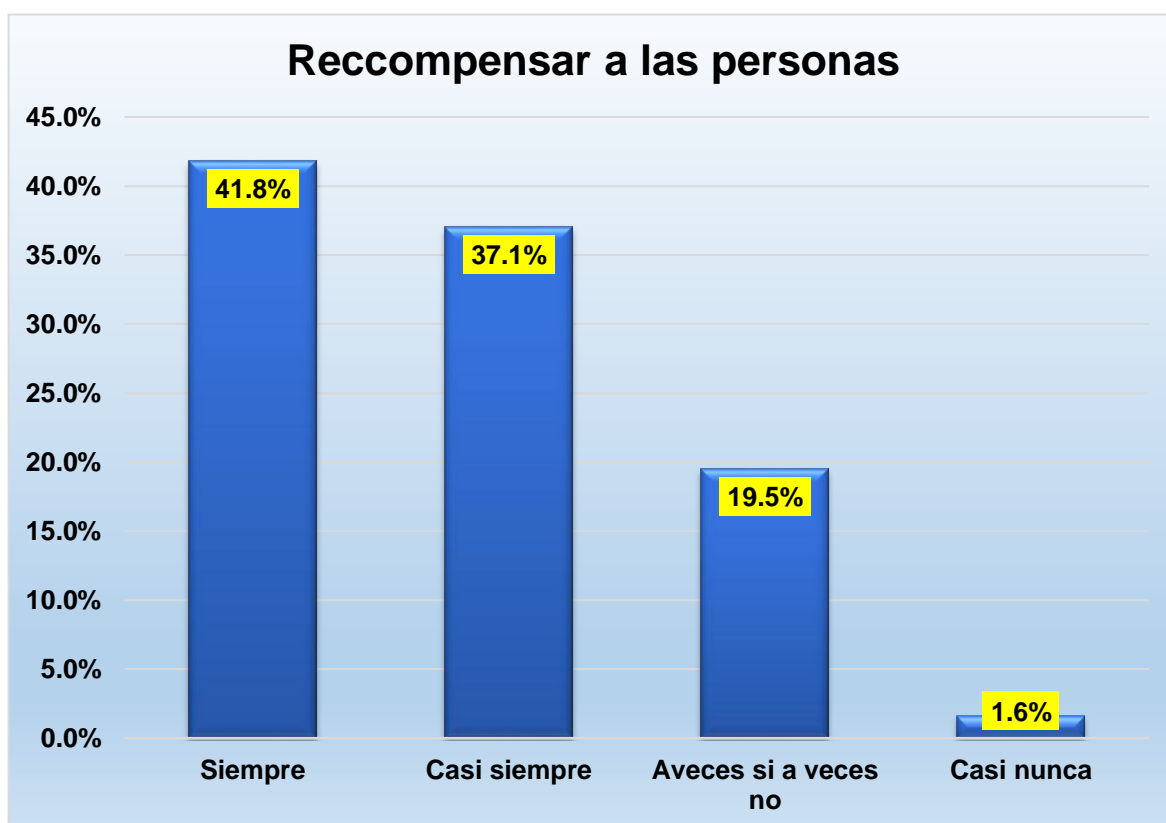
b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación:

Como en este caso, en la prueba $Z = -6,224$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 . Las recompensas al personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . Las recompensas al personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017, lo que demuestra la hipótesis específica 3.

Figura 12

Recompensar a las personas



El 41.8% de los encuestados indicaron que, siempre las recompensas al personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017. En un nivel significativo de: 0.05. Lo que demuestra la hipótesis específica.

Hipótesis específica 4

El desarrollo del personal influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: El desarrollo del personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

H1: El desarrollo del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017.

Tabla 54:

Estadísticos de prueba

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
ROTACIÓN DE PERSONAL - DESARROLLAR	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	51 ^b	26,00	1326,00
	Empates	0 ^c		
	Total	51		

fuentes: Propia

- a. Rotación de personal < desarrollar
- b. Rotación de personal > desarrollar
- c. Rotación de personal = desarrollar

Tabla 55:

Estadísticos de contraste	
	ROTACIÓN DE PERSONAL - DESARROLLAR
Z	-6,225 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

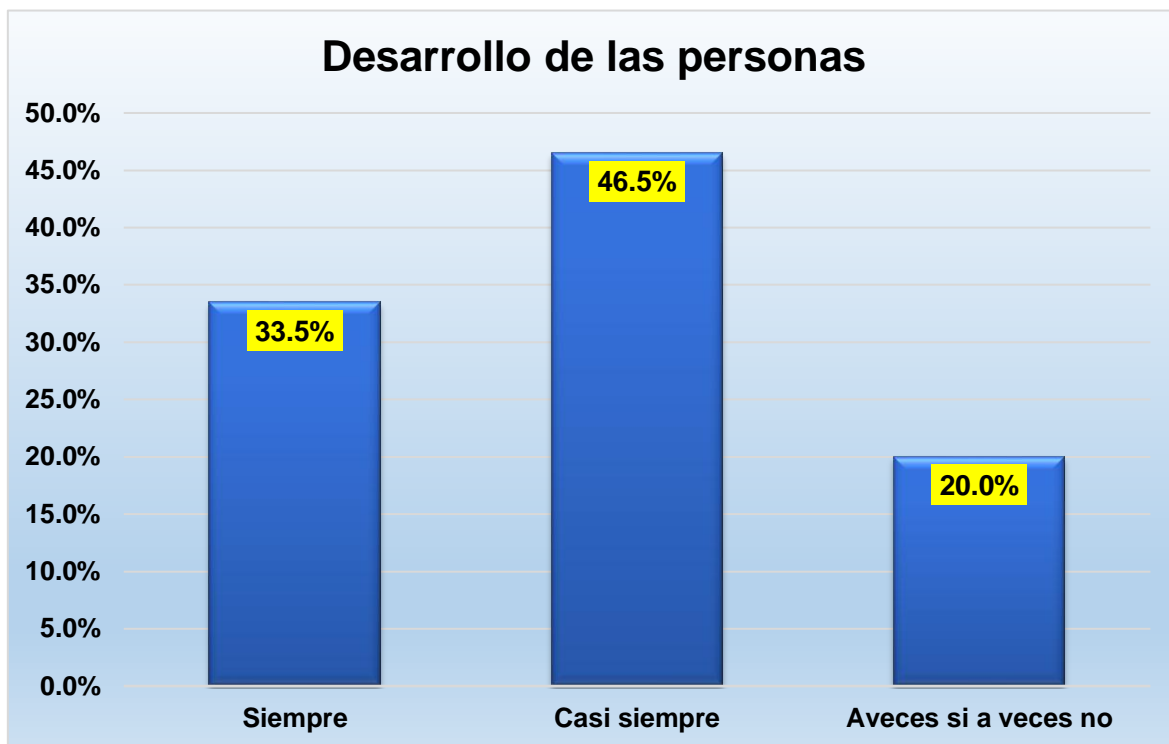
b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación:

Como en este caso, en la prueba $Z = -6,225$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 . El desarrollo del personal, no influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 . El desarrollo del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017, lo que demuestra la hipótesis específica 4.

Figura 13

Desarrollo de las personas



El 46.5% de los encuestados señalaron que, Casi siempre: El desarrollo del personal, sí influye, en la rotación del personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ 2017. En un nivel significativo de: 0.05. Lo que demuestra la hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

La presente investigación de estudios, tiene como objetivo, presentar las relaciones, causas y efectos sobre, La gestión del talento humano, sobre la rotación de personal en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. en el cual se ha descrito cada dimensión de las variables, y el impacto que genera en cuanto a la productividad de la empresa, para poder hallar el impacto, se va a comparar los resultados obtenidos de los mismos en la presente investigación de estudio, con la contrastación de las conclusiones de los antecedentes citados en la presente investigación de tesis.

Alejo, (2014), Implementación de procesos de R.R.H.H en las mypes en el Perú, Universidad de Piura, Perú, licenciatura. Concluye que. La administración de recursos humanos consiste en las prácticas y políticas necesarias para mejorar los asuntos que tienen que ver con las relaciones de personas de la función gerencial, tales como: Descripción, Especificación y Análisis de Puestos, Evaluación y valoración de puestos, Administración de sueldos y salarios, Reclutamiento y selección de personal, Contratación, Inducción y separación, Desarrollo y capacitación del Personal y Evaluación de Desempeño.

En ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. el personal considera que lo más importante para ellos es el trato adecuado, justo y equitativo, ya que no se está desarrollando de la mejor manera el buen clima dentro de la empresa, eso se basa en que, el personal no es bien remunerado de acuerdo a sus actividades que realiza, tiene poca valoración, por lo tanto, la presente investigación, plante crear políticas de remuneración en función a su desarrollo y desempeño, lo cual arrojará indicadores para que de ésta manera el personal tenga una mejor remuneración.

Inca, (2015), "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2015", universidad nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú, Licenciado en administración de empresas. La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva

alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

En ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. Se considera el proceso adecuado de gestión de talento humano, comprende puntos muy importantes que se debe tomar en cuenta, para poder aplicar un proceso adecuado de reclutamiento de personal, y el punto más resaltante es el proceso de incorporar a las personas, ya que por este mecanismo podremos aplicar el proceso de selección de manera estratégica y más adecuado, con la finalidad de poder captar el mejor talento disponible, para poder desarrollar las actividades de la empresa, así mismo el personal pueda desarrollar mayores habilidades como, crear nuevas ideas e innovaciones.

Marcillo, (2014), "Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de manabí", Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, grado de doctor. En sus conclusiones el investigador no refiere que: Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano. Entre uno de los mecanismos que se debe considerar es en forma sistemática y no dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos, sin embargo, como una estrategia es importante que exista la información para realizar el trabajo, así como la normativa correspondiente a los servidores Públicos puesto que podrían dar un mejor aprovechamiento que contribuya a lograr los objetivos de la empresa, así mismo que los servidores conozcan los resultados de la evaluación del desempeño.

En ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. Podemos indicar que, la gestión de talento humano, no solo se basa en darle atención en algunos puntos, se considera que es de vital importancia la adecuada aplicación del debido proceso de gestión de talento humano, como por ejemplo: en la presente investigación, se ha dado un mayor énfasis en el proceso de incorporar a las personas, con la finalidad de tener personal altamente capacitados y calificados, para asumir los puestos que la empresa tiene disponible, así mismo, es vital y fundamental el

desarrollo de las personas, para que así la empresa sea más competente en el mercado y principalmente ante su competencia.

Martínez, (2013), “gestión del talento humano por competencias para una empresa de artes gráficas”, Universidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, Distrito federal, México, Maestro en administración. En la presente investigación el autor nos refiere lo siguiente: Posteriormente, una vez definidas las competencias y establecidas sus respectivas mediciones a través de comportamientos observables; se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; mismos que son pilares de las actividades que desarrolla el Área Recursos Humanos. Adicionalmente, permitirán planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

En ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. se considera unos de los puntos altamente importantes el proceso de las remuneraciones del personal en la empresa, lo cual comprende la creación de políticas de forma de pagos al personal, el cual puede ser financieras, y no financieras, de esta manera estamos garantizando y forjando la remuneración justa y equitativa para el personal, de acuerdo a las evaluaciones pertinentes realizado a sus respectivas labores.

Cumpliendo de manera estricta y en los plazos establecidos, el tema de las remuneraciones, de manera automática tiene un efecto positivo como resultado, en el estado de ánimo del personal, lo cual invita al personal a trabajar con mayor dinamismo y compromiso con la empresa, ya que sentirá que lo están valorando como persona y profesional.

Estas buenas prácticas que tiene el área de recursos humanos en su dimensión sobre, las recompensas adecuadas al personal, trae consigo efectos positivos tanto para el personal como para la empresa, el personal se sentirá más identificado con la empresa, su compromiso será mayor, así mismo, le da mayor valor agregado a la empresa, de ser más competitivo en el mercado donde está situado, tener mejores condiciones para hacerle frente a la competencia.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

En la presente investigación de tesis sobre, la gestión del talento humano, y la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. se llegó a las siguientes conclusiones a través de la aplicación de WILCOXON y SPSS.

Así mismo, se pudo determinar que el proceso para incorporar a las personas en la gestión del talento humano, sí influye en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. mediante los cuadros de análisis a través del método de Wilcoxon, lo cual brinda la siguiente interpretación; la incorporación del personal, sí influye, en la rotación del personal en la empresa, lo cual podemos deducir de la siguiente manera: que aplicando de manera estricta y cumpliendo los procesos y parámetros de indicadores, se puede lograr una adecuada incorporación de personal, a través de la selección estratégica.

Así mismo, en los que respecta sobre la colocación de las personas en la empresa, los resultados analizados a través del método de Wilcoxon, nos indican lo siguiente: el proceso para colocar a las personas, si influye, en la rotación de personas, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. por qué podemos indicar que, hay un alto grado de influencia.

En cuanto al proceso de recompensar a las personas, los análisis de Wilcoxon a través de sus indicadores de medición nos brinda el siguiente resultado; el proceso para recompensar a las personas, si influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. por qué podemos deducir indicando qué, si aplicamos de manera organizada y programada las políticas de pagos.

Por último, tenemos el análisis y resultado final sobre, el desarrollo de las personas, lo cual Wilcoxon a través de sus resultados nos indica lo siguiente: el proceso para desarrollar a las personas, sí influye, en la rotación de las personas, en la empresa, ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. teniendo un alto grado de confiabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

En la presente investigación de tesis, se recomienda lo siguiente:

Fortalecer la gestión del talento humano, con la finalidad de que se aplique de manera secuencial los procesos adecuados de selección de personal, así se estará garantizando la contratación del personal idóneo con el perfil adecuado para el puesto que lo requiere.

En cuanto al proceso de incorporar a las personas se recomienda lo siguiente: Seguir los procedimientos establecidos de acuerdo a la teoría y norma, para garantizar una adecuada aplicación de reclutamiento de personal, a través de la aplicación de la selección y contratación del personal, de esta manera tendremos una correcta forma de aplicación, lo que respecta a los procesos de incorporar al personal.

Así mismo se recomienda en lo que respecta, al proceso de colocar a las personas, siguiendo las pautas y procedimientos estrictos, es sumamente importante este punto, con la finalidad de saber que el personal nuevo reclutado, pueden ser ubicados de manera responsable en el puesto idóneo que corresponde, así de esta manera podrá tomar decisiones acertadas, para el beneficio de la empresa y desarrollo personal.

Continuando con las recomendaciones, en lo que respecta al proceso de recompensas a las personas, se recomienda, crear políticas de remuneraciones e incentivos, que pueden ser financiera y no financieras, a través de las evaluaciones de sus actividades y tomando en cuanto el resultado que podrían obtener de acuerdo a la gestión que realicen, así se tendrá personal mucho más motivado, contento, orgulloso de pertenecer a la empresa.

Finalizando las recomendaciones, en lo que respecta el desarrollo de las personas, se recomienda crear programas de capacitación, brindarles información básica, para que el personal aprenda a generar ideas nuevas, innovaciones, dar soluciones a problemas complejos que podría tener la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Luz. Rosa, 2014, *Implementación de procesos de R.R.H.H en las mypes en el Perú*, Universidad de Piura, Perú, licenciatura.
- N. Marcillo, (2014), “*Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de manabi*”, Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, grado de doctor.
- P. Quispitupa y S. Mateo, (2014), “*Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión de talento humano para líderes*”, Universidad Peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú, Magister en administración de empresas.
- W. Arrebo, (2013), “*Modelo de gestión de talento humano por competencias de la empresa cimpexa S.A.*”, Universidad tecnológica equinoccial, Guayaquil, Ecuador, Ingeniero en administración de empresas.
- T. Coronel. y M. F. (2010) “*Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa durmas cia. Ltda*”, Universidad de cuenca, Cuenca, Ecuador, Ingeniería comercial.
- V. Martínez (2013), “*gestión del talento humano por competencias para una empresa de artes gráficas*”, Universidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, Distrito federal, México, Maestro en administración.
- E. Pasmíño (2016) “*Análisis de los factores de rotación del personal en instituciones financieras cooperativas de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de quito*”, Escuela politécnica nacional, Quito, Ecuador, Magister en gestión del talento humano.
- Eric Reinoso Urbano, (2013), *formulación de un plan de gestión estratégico de recursos humanos*, Universidad Autónoma de Barcelona, España, Licenciado en administración.
- A. Freman. (2013). *Manual de dirección de personal*. Lima. Perú: Ediciones jurídicas.

- Bohlander. G, Scott. Snell y Sherman. A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (12 da edición). México, México: Thomson Learning.
- C. Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Colombia: Pearson.
- C. Tubino. (1992), *El proceso de la investigación*. Venezuela. Panapo.
- H. Ñaupas., E. Mejía., E. Novoa., y A. Villagómez. (2013). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Bogotá. Colombia. Xpress estudios gráfico y digital S.A.
- I. Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- I. Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- I. Chiavenato. (2014). *Teoría general de la administración*. México. Mc Graw Hill.
- J. Stoner., R. Freeman, y D. Gilbert. (1999), *Administración*. (sexta edición). Juarez. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Newstrom. J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- M. Ibáñez. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima. Perú. Editorial San Marcos.
- Hernández. R., Fernández. C. Y Del Baptista. M.D.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: Mc Graw Hill.
- Werther. W. JR., Davis. K. Y Guzman. M. P. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. (7ma edición). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables de la investigación	Diseño de la investigación	Población y muestra	Métodos técnicos e instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye la gestión del talento humano, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo influye la incorporación de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la colocación de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?</p> <p>¿Cómo influye las recompensas de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?</p> <p>¿Cómo influye el desarrollo de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Demostrar cómo influye la gestión del talento humano, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Demostrar cómo influye la incorporación de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017</p> <p>Demostrar cómo influye la colocación de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017</p> <p>Demostrar cómo influye las recompensas de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017</p> <p>Demostrar cómo influye el desarrollo de las personas, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>la gestión del talento humano, sí influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.</p> <p>Hipótesis específicos:</p> <p>La incorporación de las personas, sí influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.</p> <p>La colocación de las personas, sí influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.</p> <p>Las recompensas a las personas, sí influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017.</p> <p>El desarrollo de las personas, sí influye, en la rotación de personal, en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>La gestión del talento humano.</p> <p>D1: Incorporar</p> <p>D2 Colocar</p> <p>D3 Recompensar</p> <p>D4: Desarrollar</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>D1: Causas</p> <p>D2: Costos</p> <p>D3: Ausentismo</p>	<p>Tipo. Explicativa</p> <p>Tipo. Explicativa:</p> <p>Son más estructuradas que los otros tipos de investigación</p> <p>Diseño: No experimental: Estudios que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que los fenómenos en su ambiente natural</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativa.</p>	<p>Población :</p> <p>La Población: La conforma el personal que labora en la empresa ETAO PROFESIONALES SERVICES SAC, la cual alcanza un total de 51 individuos</p>	<p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 2:

Matriz de Operacionalidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/E. LIKETR	ESCALA DE MEDICION	RANGOS O CATEGORIAS
I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	I.1. INCORPORAR	I.1.1. RECLUTAMIENTO	1,2	LIKETR 5.- Siempre. 4.- Casi siempre 3.- A veces si, a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca.	Alta (75-100)
		I.1.2. SELECCIÓN	3,4,5		
	I.2. INCORPORAR	I.2.1. ORIENTACIÓN	6,7,8		Madia (48-74)
		I.2.2. M. DE TRABAJO	9,10		
		I.2.3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	11,12		
	I.3. RECOMPENSAR	I.3.1. REMUNERACIÓN	13,14		Baja (20-47)
		I.3.2. INCENTIVOS	15		
		I.3.3. PRESTACIONES S.S	16,17		
	I.4. DESARROLLAR	I.4.1. INDUCCIÓN	18,19		
		I.4.2. DESARROLLO DE PERSONAL	20,21		
D: ROTACIÓN DE PERSONAL	D.1. CAUSA DE ROTACIÓN	D.1.1. EFECTO INTERNO	22,23	LIKETR 5.- Siempre. 4.- Casi siempre 3.- A veces si, a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca.	Alta (75-100)
		D.1.2. CONSECUENCIA	24,25		
	D.2. COSTO DE ROTACIÓN	D.2.1. SELECCIÓN	26,27,28		Madia (48-74)
		D.2.2. DOCUMENTACIÓN	29,30,31,32		
	D.3. AUSENTISMO	D.3.1. FALTAS	33,34,35,36		Baja (20-47)
		D.3.2. RETARDOS	37,38,39		
		D.3.3. ENFERMEDAD	40,41,42		

Fuente: Propia

Anexo 3

Instrumento

**ENCUESTA SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL GERENTE Y SU RELACIÓN
CON LA GESTIÓN GERENCIAL ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ETAO
PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ.**

ESTIMADO GERENTE:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre las competencias de gestión y gerencia dentro de la empresa que usted administra; los resultados de esta investigación le ayudará a su gestión administrativa en lo que corresponde a la gestión del talento humano, dentro de su trayectoria profesional.

ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 217

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

I. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

I.1. INCORPORAR

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. RECLUTAMIENTO

1	¿La empresa, utiliza las fuentes de reclutamiento?					
2	¿Recluta su personal de manera interna La empresa?					

I.1.2. SELECCIÓN

3	¿La empresa, tiene procesos para seleccionar el personal?					
4	¿Cuándo la empresa selecciona el personal, compara con el personal antiguo?					
5	¿En el proceso de selección, la empresa aplica exámenes al personal?					

I.2. COLOCAR

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. ORIENTACIÓN

6	¿El personal, es orientado por la empresa?					
7	¿La empresa, brinda manuales de normas internas al personal?					
8	¿El supervisor, orienta, cuida del nuevo personal en la empresa?					

I.2.2. MODELO DE TRABAJO

9	¿El personal nuevo, aprende rápido sus labores en la empresa?					
10	¿Los nuevos puestos de trabajo, facilitan el trabajo al personal?					

I.2.3. EVALUAR

11	¿La empresa, evalúa los trabajos que realiza el personal?					
12	¿La empresa, evalúa el resultado de su trabajo?					

I.3. RECOMPENSAR AL PERSONAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. REMUNERACIÓN

13	¿La empresa, paga los salarios completos al personal?					
14	¿La empresa, brinda premios al personal?					

I.3.2. INCENTIVOS

15	¿La empresa, brinda bonos de incentivos al personal?					
----	--	--	--	--	--	--

I.3.3. PRESTACIONES SOCIALES

16	¿El personal goza de sus vacaciones, que la empresa le brinda?					
17	¿La empresa, afilia a su personal a un seguro de vida?					

I.4. DESARROLLAR

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.4.1. INDUCCIÓN

18	¿La empresa, informa al personal sobre los trabajos a realizar?					
19	¿La empresa orienta a su personal, para tener un buen comienzo en su trabajo?					

I.4.2. DESARROLLO PERSONAL

20	¿La empresa difunde nuevos conocimientos al personal?					
21	¿La empresa, capacita al personal para que se desempeñe mejor?					

Fuente: Propia

**ENCUESTA SOBRE LAS COMPETENCIAS DEL GERENTE Y SU RELACIÓN
CON LA GESTIÓN GERENCIAL ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA ETAO
PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ.**

ESTIMADO GERENTE:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre las competencias de gestión y gerencia dentro de la empresa que usted administra; los resultados de esta investigación le ayudará a su gestión administrativa en lo que corresponde a la gestión del talento humano, dentro de su trayectoria profesional.

ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 217

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

II ROTACIÓN DE PERSONAL

II.1. CAUSAS DE LA ROTACIÓN

N°		5	4	3	2	1
D.1.1. EFECTO INTERNO						
22	¿La empresa pierde tiempo contratando nuevo personal?					
23	¿El personal nuevo, aporta nuevas ideas en la empresa?					
D.1.2. CONSECUENCIAS						
24	¿La empresa produce menos, cuando se cambia de personal?					
25	¿Cuándo hay cambio de personal, baja el rendimiento de los trabajadores en la empresa?					

II.2. COSTOS DE ROTACIÓN

N°		5	4	3	2	1
D.2.1. SELECCIÓN						
26	¿La empresa planifica la selección de personal?					
27	¿El personal seleccionado por la empresa, es el más adecuado para el puesto?					
28	¿La empresa, capacita al personal?					
D.2.2. DOCUMENTACIÓN						
29	¿La empresa, brinda registros de tareas al personal?					
30	¿Las tarjetas de control de asistencia que brinda la empresa, se ajustan a los horarios?					
31	¿La empresa, paga sus horas extras?					
32	¿La empresa, le brinda los materiales necesarios al personal?					

II.3. AUSENTISMO

N°		5	4	3	2	1
II.3.1. FALTAS						
33	¿Las ausencias del personal, son anticipadas a la empresa?					
34	¿El recargo de tareas en la empresa, hace que el personal falte al trabajo?					
35	¿La falta de motivación de la empresa al trabajador, permite que el trabajador falte?					
36	¿El personal, es estimulado por la empresa?					
II.3.2. RETARDOS						
37	¿La empresa, comprende la justificación del personal cuando llega tarde?					
38	¿El personal de la empresa, llega tarde por el tráfico vehicular que hay en nuestra capital?					
39	¿El personal, llega tarde a la empresa porque vive muy lejos?					
II.3.3. ENFERMEDAD						
40	¿El personal, sufre de alguna enfermedad preocupacional?					
41	¿La empresa, brinda facilidad al personal para asistir al médico?					
42	¿La empresa, atiende oportunamente al personal cuando se siente mal de salud?					

Fuente: Propia

Anexo 4:

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: INCORPORAR								
1	¿La empresa, utiliza las fuentes de reclutamiento?	✓		✓		✓		
2	¿Recluta su personal de manera interna, La empresa?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa, tiene procesos para escoger el personal?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo la empresa selecciona el personal, compara con el personal antiguo?	✓		✓		✓		
5	¿En el proceso de selección, la empresa aplica exámenes al personal?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COLOCAR		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal, es orientado por la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa, brinda manuales de normas internas al personal?	✓		✓		✓		
8	¿El supervisor, orienta, cuida del nuevo personal en la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿El personal nuevo, aprende rápido sus labores en la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Los nuevos puestos de trabajo, facilitan el trabajo al personal?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa, evalúa los trabajos que realiza el personal?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa, evalúa el resultado de su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAR		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa, paga los salarios completos al personal?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa, brinda premios al personal?	✓		✓		✓		
15	¿La empresa, brinda bonos de incentivos al personal?	✓		✓		✓		
16	¿El personal goza de sus vacaciones, que la empresa le brinda?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa, afilia a su personal a un seguro de vida?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DESARROLLAR		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿La empresa, informa al personal sobre los trabajos a realizar?	✓		✓		✓		
19	¿La empresa le orienta a su personal, para tener un buen comienzo en su trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa difunde nuevos conocimientos al personal?	✓		✓		✓		
21	¿La empresa, capacita al personal para que se desempeñe mejor?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ROTACIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAUSAS DE ROTACION								
22	¿La empresa pierde tiempo contratando nuevo personal?	✓		✓		✓		
23	¿El personal nuevo, aporta nuevas ideas en la empresa?	✓		✓		✓		
24	¿La empresa produce menos, cuando se cambia de personal?	✓		✓		✓		
25	¿Cuándo hay cambio de personal, baja el rendimiento de los trabajadores en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COSTOS DE ROTACIÓN								
26	¿La empresa planifica la selección de personal?	✓		✓		✓		
27	¿El personal seleccionado por la empresa, es el más adecuado para el puesto?	✓		✓		✓		
28	¿La empresa, capacita al personal?	✓		✓		✓		
39	¿La empresa, brinda registros de tareo al personal?	✓		✓		✓		
30	¿Las tarjetas de control de asistencia que brinda la empresa, se ajustan a los horarios?	✓		✓		✓		
31	¿La empresa, paga sus horas extras?	✓		✓		✓		
32	¿La empresa, le brinda los materiales necesarios al personal?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AUSENCIAS								
33	¿Las ausencias del personal, son anticipadas a la empresa?	✓		✓		✓		
34	¿El recargo de tareas en la empresa, hace que el personal falte al trabajo?	✓		✓		✓		
35	¿La falta de motivación de la empresa al trabajador, permite que el trabajador falte?	✓		✓		✓		
36	¿El personal, es estimulado por la empresa?	✓		✓		✓		
37	¿La empresa, comprende la justificación del personal cuando llega tarde?	✓		✓		✓		
38	¿El personal de la empresa, llega tarde por el tráfico vehicular que hay en nuestra capital?	✓		✓		✓		
39	¿El personal, llega tarde a la empresa porque vive muy lejos?	✓		✓		✓		
40	¿El personal, sufre de alguna enfermedad preocupacional?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa, brinda facilidad al personal para asistir al médico?	✓		✓		✓		
42	¿La empresa, atiende oportunamente al personal cuando se siente mal de salud?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Mgtr. Barrantes Ríos Edmundo José*

DNI: *25651955*

Especialidad del evaluador: *Docente Metodologo.*

Barrantes

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

09 de *OCTUBRE* del 2017

Fuente: Propia

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: INCORPORAR							
1	¿La empresa, utiliza las fuentes de reclutamiento?	✓		✓		✓		
2	¿Recluta su personal de manera interna, La empresa?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa, tiene procesos para escoger el personal?	✓		✓		✓		
4	¿Cuándo la empresa selecciona el personal, compara con el personal antiguo?	✓		✓		✓		
5	¿En el proceso de selección, la empresa aplica exámenes al personal?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COLOCAR	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal, es orientado por la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa, brinda manuales de normas internas al personal?	✓		✓		✓		
8	¿El supervisor, orienta, cuida del nuevo personal en la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿El personal nuevo, aprende rápido sus labores en la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Los nuevos puestos de trabajo, facilitan el trabajo al personal?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa, evalúa los trabajos que realiza el personal?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa, evalúa el resultado de su trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAR	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa, paga los salarios completos al personal?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa, brinda premios al personal?	✓		✓		✓		
15	¿La empresa, brinda bonos de incentivos al personal?	✓		✓		✓		
16	¿El personal goza de sus vacaciones, que la empresa le brinda?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa, afilia a su personal a un seguro de vida?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLAR	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿La empresa, informa al personal sobre los trabajos a realizar?	✓		✓		✓		
19	¿La empresa le orienta a su personal, para tener un buen comienzo en su trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa difunde nuevos conocimientos al personal?	✓		✓		✓		
21	¿La empresa, capacita al personal para que se desempeñe mejor?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ROTACIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAUSAS DE ROTACION								
22	¿La empresa pierde tiempo contratando nuevo personal?	✓		✓		✓		
23	¿El personal nuevo, aporta nuevas ideas en la empresa?	✓		✓		✓		
24	¿La empresa produce menos, cuando se cambia de personal?	✓		✓		✓		
25	¿Cuándo hay cambio de personal, baja el rendimiento de los trabajadores en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COSTOS DE ROTACION								
26	¿La empresa planifica la selección de personal?	✓		✓		✓		
27	¿El personal seleccionado por la empresa, es el más adecuado para el puesto?	✓		✓		✓		
28	¿La empresa, capacita al personal?	✓		✓		✓		
39	¿La empresa, brinda registros de tareo al personal?	✓		✓		✓		
30	¿Las tarjetas de control de asistencia que brinda la empresa, se ajustan a los horarios?	✓		✓		✓		
31	¿La empresa, paga sus horas extras?	✓		✓		✓		
32	¿La empresa, le brinda los materiales necesarios al personal?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AUSENCIAS								
33	¿Las ausencias del personal, son anticipadas a la empresa?	✓		✓		✓		
34	¿El recargo de tareas en la empresa, hace que el personal falte al trabajo?	✓		✓		✓		
35	¿La falta de motivación de la empresa al trabajador, permite que el trabajador falte?	✓		✓		✓		
36	¿El personal, es estimulado por la empresa?	✓		✓		✓		
37	¿La empresa, comprende la justificación del personal cuando llega tarde?	✓		✓		✓		
38	¿El personal de la empresa, llega tarde por el tráfico vehicular que hay en nuestra capital?	✓		✓		✓		
39	¿El personal, llega tarde a la empresa porque vive muy lejos?	✓		✓		✓		
40	¿El personal, sufre de alguna enfermedad preocupacional?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa, brinda facilidad al personal para asistir al médico?	✓		✓		✓		
42	¿La empresa, atiende oportunamente al personal cuando se siente mal de salud?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SI EXISTE SUFICIENCIA*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Crisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041765*

Especialidad del evaluador: *Docente Lengüística*



.....
¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

28 de *09* del 2017

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

Fuente: Propia

Anexo 5:

Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS																																														
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																					VARIABLE DEPENDIENTE ROTACIÓN DE PERSONAL																					Sumatoria				
Nº	INCORPORAR A LAS PERSONAS					COLOCAR A LAS PERSONAS						RECOMPENSAR A LAS PERSONAS					DESARROLLO DE LAS PERSONAS					CAUSA DE ROTACIÓN					COSTO DE ROTACIÓN						AUSENCIAS						Variable Independiente	Variable Dependiente						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			39	40	41	42		
1	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	2	3	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	2	1	3	3	3	2	88	79		
2	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	87	81		
3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3	90	76		
4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	2	3	1	2	2	1	2	4	3	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	85	80		
5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	3	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	90	76		
6	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	2	1	3	2	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	90	81		
7	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	90	79		
8	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	1	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	85	77		
9	5	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	84	72		
10	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	85	77		
11	4	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	2	3	1	2	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	88	78		
12	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	2	5	4	3	5	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	85	74		
13	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	5	1	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	86	80		
14	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	2	5	4	4	5	4	3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	85	75
15	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4	4	5	4	5	1	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	3	1	2	2	83	79		
16	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	87	72		
17	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	2	2	1	1	1	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	88	75		
18	5	4	3	4	5	4	5	3	4	2	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	1	84	76		
19	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	2	1	3	1	2	1	4	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	3	1	2	93	79		
20	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	1	3	2	1	4	1	4	3	1	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	92	85		
21	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	2	2	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	87	84
22	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	2	1	3	2	1	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	89	81		

Fuente: Propia

MATRIZ DE DATOS

		VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																				VARIABLE DEPENDIENTE ROTACIÓN DE PERSONAL												Sumatoria												
		INCORPORAR A LAS PERSONAS					COLOCAR A LAS PERSONAS					RECOMPENSAR A LAS PERSONAS					DESARROLLO DE LAS PERSONAS					CAUSA DE ROTACIÓN				COSTO DE ROTACIÓN								AUSENCIAS								Variable Independiente	Variable Dependiente			
Nº		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
23		4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	91	86	
24		5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	86	77	
25		5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	89	84	
26		5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	1	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	1	2	89	77	
27		4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	86	76	
28		4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	1	2	89	75	
29		5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	2	3	1	3	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	85	76	
30		4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3	2	86	82	
31		4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	3	1	2	86	77	
32		4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	1	87	80	
33		4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	88	76	
34		5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	1	89	76	
35		3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	83	74	
36		4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	1	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	86	75	
37		5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	83	75	
38		4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	90	79	
39		5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	1	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	87	72	
40		5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	1	87	79	
41		5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	90	81	
42		5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	3	5	4	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	90	73	
43		5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	1	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	91	76	
44		3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	1	3	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2	1	1	2	3	2	2	87	80	
45		3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	86	78	
46		4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	88	80	
47		5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	85	73	
48		4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	89	80	
49		5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	1	3	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	88	74
50		5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	3	90	83	
51		5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	1	2	3	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	88	75	
		224	206	225	199	218	231	214	200	203	208	218	208	223	211	189	227	215	213	217	201	210	92	100	107	88	103	114	113	94	104	85	95	91	97	107	93	97	102	101	87	87	4460	3965		

Fuente: Propia

Anexo 6

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

Quien suscribe, **Dra. Angélica Isabel AGUILAR ORÉ**, identificada con DNI N° 07558087, deja constancia de haber efectuado la revisión y corrección de estilo de la tesis titulada “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA ETAO PROFESIONALES SERVICES S.A.C. SAN LUIS. LIMA. PERÚ. 2017**”, elaborado por el bachiller **RONALD GONZALES SHAPIAMA** para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 24 de abril del 2018



Dra. Angélica I. Aguilar Oré
DNI N°07558087.

Docente Lengua y Comunicación
Licenciada en Educación
Mg en Docencia y Gestión educativa
Dra. en Educación

Fuente: Propia