



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN
LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL
FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-
PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Javier Raúl Rojas Chambilla (0000-0003-4903-9881)

Mariano Pozo Martín (0000-0002-9251-0926)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de julio de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

JAVIER RAÚL ROJAS CHAMBILLA
MARIANO POZO MARTÍN

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA


Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:


Tesista:	JAVIER RAÚL ROJAS CHAMBILLA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	MARIANO POZO MARTÍN		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)


OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1


MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 15 de enero 2024

Señor,

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Nosotros: Javier Raúl Rojas Chambilla y Mariano Pozo Martin egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor Antonio Roberto Huachaca, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022, sustentado para obtener el título de licenciado en administración es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
DNI: 45722748**



**Firma del tesista
C.E.:000962140**



**Firma del asesor de tesis
DNI: 08665380**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), 2022

Autores. Javier Raul Rojas Chambilla; Mariano Pozo Martin.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2278582721).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.



Dedicatoria

Dedicatoria a nuestras familiares más directos, principalmente a nuestros padres que nos han forjado con reglas y valores, motivándonos para conseguir lo retos que nos proponemos.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios en primer lugar por permitirnos culminar nuestra carrera universitaria, también por brindarnos una vida llena de experiencias y aprendizajes, para fortalecernos y no desistir en los momentos malos durante la pandemia.

Expresar nuestro sincero agradecimiento al Dr. Antonio Roberto Huachaca Urbina, quien brindó un invaluable respaldo, demostró gran paciencia y ofreció valiosa retroalimentación a lo largo de la elaboración de este trabajo de tesis.

A todos nuestros maestros que nos han impartido conocimiento a lo largo de toda la carrera de administración de empresas por compartir sus experiencias las cuales nos han servido para tener un mejor desempeño en la realización de esta tesis.

A la Universidad Científica del Sur por permitirnos las facilidades de conciliación con nuestro trabajo.

Por último, a la empresa investigada por darnos las facilidades y el tiempo a los trabajadores que han respondido nuestro cuestionario en el marco de la investigación de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación de la investigación	21
1.3.1. Justificación teórica	21
1.3.2. Justificación práctica	22
1.3.3. Justificación metodológica	22
1.4. Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	24

2.1.	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1.	Antecedentes internacionales	24
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	27
2.2.	Bases teóricas	30
2.2.1.	Variable I: Gestión del talento humano	30
2.2.1.1.	Dimensiones de la gestión del talento humano	32
a)	Capacitación	32
b)	Motivación	34
c)	Evaluación de Desempeño.....	35
2.2.2.	Variable II: Rotación laboral	38
	Estrategias de gestión de rotación laboral.....	39
2.2.2.1.	Dimensiones de gestión de gestión de rotación laboral.....	41
a)	Factores Externos	41
b)	Factores internos.....	45
2.3.	Objetivos de la investigación.....	48
2.3.1.	Objetivo general	48
2.3.2.	Objetivos específicos	48
2.4.	Formulación de hipótesis	48
2.4.1.	Hipótesis general	48
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	49

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	50
3.1. Diseño de la investigación	50
3.2. Tipo	50
3.3. Enfoque	50
3.4. Población	50
3.5. Operacionalización de variables	51
3.6. Técnicas para la recolección de datos	52
3.7.1. Descripción de los instrumentos	52
3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	52
3.7. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	53
3.8. Aspectos éticos	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	54
4.1. Resultados descriptivos	54
4.2. Resultados Inferenciales	59
4.1.1. Prueba de normalidad	59
4.1.2. Contraste de hipótesis.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Discusión	68
5.2. Conclusiones	73
5.3. Recomendaciones	75

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	78
6.1. Bibliografía.....	78
6.2. Abreviaturas	83
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	51
Tabla 2	Resumen de validez por juicio de expertos.....	52
Tabla 3	Alfa de Cronbach por variable	53
Tabla 4.....		54
	Distribución de la gestión del talento humano	54
Tabla 5	Distribución de las dimensiones de la gestión del talento humano	54
Tabla 6.....		55
Tabla 7	Distribución de las dimensiones de la gestión de rotación laboral.....	56
Tabla 8	Distribución de la gestión de rotación laboral según la gestión del talento humano	56
Tabla 9	Distribución de la gestión de rotación laboral según la capacitación	57
Tabla 10	Distribución de la gestión de rotación laboral según la motivación	58
Tabla 11.....		59
	Distribución de la gestión de rotación laboral según la evaluación del desempeño ..	59
Tabla 12	Prueba de normalidad.....	60
Tabla 13	Correlación entre las variables Gestión del talento humano y la gestión de rotación laboral	62

Tabla 14	Correlación entre la dimensión capacitación y la variable gestión de rotación	
laboral		63
Tabla 15	Correlación entre la dimensión motivación y la variable gestión de rotación	
laboral		65
Tabla 16	Correlación entre la dimensión evaluación del desempeño y la gestión de	
rotación laboral		66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización	85
Anexo 3: Encuesta / instrumento de evaluación	86
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	88

Resumen

La gestión del talento humano juega un papel crucial en el avance y progreso de las organizaciones. La pérdida de este capital, ya sea voluntaria o involuntaria por parte de los trabajadores, tiene un impacto directo en sus resultados. Nos enfocaremos como objetivo principal de esta investigación determinar si existe una relación entre la gestión del talento humano y la gestión de la rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022. En cuanto a la metodología empleada, se adoptó un enfoque cuantitativo, llevándose a cabo bajo un diseño transeccional no experimental de naturaleza descriptiva correlacional. La población y muestra consistieron en un total de 56 colaboradores activos de mismo orden jerárquico de la compañía objeto de estudio, pertenecientes al área de Créditos; que representaron el total de muestra aplicada mediante una encuesta; En relación con la variable de gestión del talento humano, se logró un índice alfa de Cronbach de 0.872.y gestión de rotación laboral de 0.778, Los resultados de la estadística inferencial señalaron una correlación positiva de igual forma se determinaron los resultados de coeficiente de correlación de Spearman (R_s) fue de 0.481, y el valor de significancia fue de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación estadísticamente positiva y baja. Este respaldo confirma la afirmación de que una gestión efectiva del talento humano se encuentra significativamente vinculada a una mejor ejecución de la gestión de rotación laboral en una institución perteneciente al sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), en el año 2022.

Palabras clave: capital humano, rotación laboral, capacitación, motivación, evaluación de desempeño.

Abstract

Human talent management plays a crucial role in the advancement and progress of organizations. The loss of this capital, whether voluntary or involuntary on the part of workers, has a direct impact on their results. The main objective of this research will be to determine if there is a relationship between human talent management and labor rotation management in an institution in the financial retail sector in the district of San Juan De Lurigancho (Lima–Peru), 2022. In Regarding the methodology used, a quantitative approach was adopted, carried out under a non-experimental transectional design of a descriptive correlational nature. The population and sample consisted of a total of 56 active employees of the same hierarchical order of the company under study, belonging to the Credit area; that represented the total sample applied through a survey; In relation to the human talent management variable, a Cronbach's alpha index of 0.872 and labor rotation management of 0.778 were achieved. The results of the inferential statistics indicated a positive correlation, in the same way the results of the correlation coefficient were determined. Spearman's (Ro) was 0.481, and the significance value was 0.000, which is less than 0.05. Therefore, it can be concluded that there is a statistically positive and low correlation. This support confirms the statement that effective human talent management is significantly linked to better execution of labor rotation management in an institution belonging to the financial retail sector in Metropolitan Lima (Peru), in the year 2022.

Keywords: human capital, job rotation, training, motivation, performance evaluation.

Introducción

El propósito de la investigación fue analizar la conexión existente entre la gestión del talento humano y la gestión de la rotación laboral utilizándose el método científico para demostrar la correlación que existe entre ambas variables.

La gestión del talento humano se orienta hacia el fomento y compromiso del capital humano, mejorando las habilidades de cada individuo en la organización y proporcionándoles un crecimiento personal que enriquezca tanto su personalidad como su motivación. Estos aspectos son fundamentales, ya que los empleados representan el activo más valioso de la empresa (Vallejos 2016).

La gestión de la rotación laboral se trata de cómo una organización administra la entrada y salida de empleados en su plantilla. Para Chiavenato (2018) la rotación laboral es un fenómeno común en el entorno laboral, por lo que las organizaciones deben implementar estrategias efectivas para gestionarla adecuadamente. La gestión de la rotación laboral implica tomar medidas para mejorar el ambiente de trabajo, ofrecer salarios competitivos, brindar oportunidades de desarrollo profesional y aumentar la motivación laboral, entre otras acciones.

Para responder estas interrogantes se trabajó con 56 colaboradores activos de la misma sede, del mismo orden jerárquico de la compañía objeto de estudio, pertenecientes al área de Créditos con cargo de responsabilidad de la evaluación crediticia, colocación y recuperación de deudas. La obtención de información se utilizó como instrumento una encuesta el cual fue elaborado mediante la escala Likert, separadas en dos variables, la primera consta de 12 preguntas, mientras que la segunda incluye otras 12 interrogantes.

La investigación se trabajó con dos variables: gestión del talento humano y gestión de rotación laboral. Para la primera se consideraron tres dimensiones: capacitación, motivación y evaluación de desempeño; y para la segunda se consideró dos dimensiones: factores externos y factores internos. Desarrollado en cinco capítulos desde un plano general a uno específico, además; se adjuntaron anexos y se consultaron diversas fuentes bibliográficas para respaldar la información.

En el capítulo inicial de este informe, se sumergió en una exposición detallada de la problemática en cuestión, delineando tanto problemas generales como específicos que sirvieron de base para la investigación. Este análisis se respaldó en una revisión exhaustiva de fuentes internacionales y nacionales, proporcionando una visión integral del contexto y la relevancia del estudio. La justificación de la investigación se construyó considerando perspectivas teóricas, prácticas y metodológicas, destacando la necesidad de abordar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación laboral en el sector analizado. Además, se abordaron las limitaciones del estudio y se evaluó su viabilidad para proporcionar una base sólida para la investigación subsiguiente. Este capítulo inicial estableció el marco contextual y teórico necesario para comprender la problemática, identificando brechas en el conocimiento existente y delineando la importancia de abordar la relación entre la gestión del talento humano y la rotación laboral en el contexto específico de estudio.

En el capítulo segundo se abordaron los antecedentes a nivel internacional y nacional relacionados con las variables de gestión del talento humano y gestión de la rotación laboral. Se utilizaron las bases teóricas de destacados autores en el campo. Para la gestión del talento humano, se hizo referencia a Vallejos (2016), quien resaltó su importancia en la dirección de personas y motivación laboral. En cuanto a la gestión de la rotación laboral, se consideró la

perspectiva de Chiavenato (2018), quien explicó las razones detrás de la fuga de personal y su impacto en las organizaciones. Además, se establecieron objetivos generales y tres objetivos específicos, y se formularon hipótesis tanto la general como tres específicas.

En el tercer capítulo, se examinó el marco metodológico, la cual abarcó el diseño de la investigación, la categorización del tipo y enfoque del estudio, así como la descripción de la población y muestra seleccionadas. Asimismo, se proporcionó una explicación detallada sobre la operacionalización de las variables, se describieron las técnicas empleadas para la recopilación de datos y se llevó a cabo una evaluación de la validez, confiabilidad y el procesamiento de los análisis de datos. El capítulo concluyó con la presentación de los aspectos éticos abordados durante el desarrollo del estudio.

En el cuarto capítulo de este documento, se detallaron los resultados derivados del análisis estadístico, abarcando tanto estadísticas descriptivas como inferenciales. La estadística descriptiva se empleó para resumir y organizar de manera concisa las características esenciales de los conjuntos de datos, proporcionando medidas como promedios, desviaciones estándar y porcentajes, lo que facilitó una comprensión más clara de la distribución y tendencias presentes en los datos recabados. Por otro lado, la estadística inferencial fue crucial para realizar generalizaciones sobre la población basándose en muestras más pequeñas. Se llevaron a cabo pruebas de hipótesis, como la prueba de normalidad y otras relacionadas con la correlación entre variables, para extraer conclusiones significativas y confiables sobre la relación entre las variables. Estas herramientas estadísticas permitieron una interpretación profunda y rigurosa de los datos, fundamentando así las conclusiones obtenidas.

En el quinto capítulo de este informe, se analizaron detalladamente los resultados obtenidos, proporcionando discusiones reflexivas y fundamentadas en la investigación. Se interpretaron los datos a la luz de la literatura revisada y los objetivos establecidos, explorando las posibles implicaciones y estableciendo conexiones significativas entre la gestión del talento humano y la rotación laboral. Las conclusiones, alineadas con los objetivos de la investigación, se respaldaron con recomendaciones específicas dirigidas a los responsables de áreas y a la gerencia de la empresa, abordando áreas de mejora identificadas durante el análisis. Además, se incluyeron anexos, como la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización, para respaldar la validez del estudio y proporcionar detalles adicionales sobre la metodología implementada.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito mundial contemporáneo, los gerentes empresariales se enfrentan a una gran preocupación: la búsqueda de nuevos talentos para integrar a sus equipos de trabajo. La intensa competencia impulsada por la tecnología y la globalización ha llevado a las empresas a enfrentar desafíos significativos. La rotación laboral, en particular, puede generar costos silenciosos y perjudicar la eficacia de una empresa frente a sus competidores.

El objetivo primordial de las organizaciones es desarrollar nuevas estrategias para retener a sus empleados, brindándoles contratos laborales más duraderos que les brinden motivación y estabilidad. Según Mondy (2015), se ha identificado como un desafío la ausencia de estímulo o incentivo y el deseo de abandonar rápidamente la empresa por parte de los trabajadores al comienzo de su empleo. Este fenómeno resulta en costos elevados para las organizaciones debido a la alta rotación laboral, lo cual es reconocido por los administradores y gerentes como un grave problema al que deben enfrentarse.

En la región latinoamericana, como indica Sachs (2005), la mayoría de los países atraviesa fases de desarrollo económico y social. Para mitigar estas disparidades y cerrar la brecha entre las naciones avanzadas y las que están en desarrollo, se destaca la importancia de fomentar la cooperación internacional y realizar inversiones estratégicas en áreas clave. Esta estrategia no solo busca reducir las desigualdades, sino también establecer cimientos sólidos para un crecimiento sostenible y equitativo en la región. La necesidad de una colaboración internacional activa y la canalización de inversiones en sectores cruciales

subraya la importancia de adoptar enfoques holísticos y coordinados para abordar los desafíos de desarrollo en América Latina. Asimismo, destaca la importancia de estrategias adaptables y específicas para cada país, considerando sus circunstancias y características únicas en la búsqueda de un avance más equitativo y sostenible.

En el análisis del informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2016), se identifican cuatro puntos clave que proporcionan una visión integral de la dinámica laboral en la región. En primer lugar, se destaca que la antigüedad promedio en el empleo es de 7,6 años, indicando una estabilidad laboral relativa en comparación con otras regiones. Esta cifra sirve como referencia para entender la duración media de los vínculos laborales en el contexto latinoamericano.

En segundo lugar, se observa que esta antigüedad promedio es menor en comparación con otras áreas geográficas, lo que sugiere una mayor movilidad laboral en la región. Este aspecto resalta la necesidad de examinar más de cerca los factores que contribuyen a esta tendencia y la posible influencia en la dinámica empresarial. Además, el tercer punto revela que, desde 2006, la variable de rotación laboral ha mantenido una tendencia estable, lo que indica una cierta consistencia en los patrones de movilidad de los trabajadores en la región a lo largo del tiempo.

Por último, el informe señala que a medida que los trabajadores adquieren mayor conocimiento y cualificaciones, tienden a permanecer más tiempo en sus puestos de trabajo, lo que resulta en una menor rotación del personal. Estos resultados enfatizan la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión del talento humano en las empresas

latinoamericanas como una medida clave para reducir los índices de rotación laboral, como sugieren Gualavisi y Oliveri (2016). La retención de talento y la inversión en el desarrollo profesional de los empleados emergen como elementos esenciales para fortalecer la estabilidad laboral en la región.

En Perú, la rotación laboral ha alcanzado niveles significativamente altos, con un índice del 20,0 %, superando la media de otros países de la región que se sitúa en un 10,9 %, según un estudio realizado por la Universidad ESAN Business (2019) en su artículo "Rotación laboral en el Perú: ¿Qué hacer para disminuirla?", destaca la importancia de que las instituciones consideren no solo las capacidades de formación, sino también las habilidades blandas al momento de llevar a cabo el reclutamiento de personal. Estas habilidades permiten una rápida integración en la cultura empresarial y su desarrollo en las áreas de desempeño correspondientes.

La empresa objeto de estudio surge como resultado de la fusión de tres competidoras en el sector de retail financiero. Esta unión ha generado diversas dificultades a nivel organizacional, especialmente en la superposición de funciones entre departamentos. Como respuesta, la empresa ha adoptado una política de reducción de personal, siguiendo el enfoque propuesto por Peters y Waterman (2018), quien sostiene que las organizaciones deben buscar la eficiencia y eliminar funciones innecesarias para minimizar costos. Además, se identificaron otros problemas en diferentes procesos clave, como la capacitación y la evaluación del desempeño. Se observó la falta de una estructura o plan de acción adecuado, ya que los cursos brindaban una cantidad excesiva de información en un tiempo limitado, lo

que abrumaba a los colaboradores tanto psicológica como mentalmente. Además, estos cursos no permitían poner en práctica el conocimiento adquirido ni evaluar el desempeño del colaborador en situaciones reales con los clientes. Esto generaba confusión, incumplimiento de políticas, dificultad para alcanzar metas y pérdida de comisiones, lo que a su vez resultaba en una rotación voluntaria por parte de los trabajadores. En respuesta a los desafíos identificados, la empresa ha implementado un plan estratégico siguiendo las recomendaciones proporcionadas por Rivera (2021). Este plan se enfoca en mejorar el desarrollo de habilidades del personal, utilizando tanto métodos presenciales como digitales. La introducción de herramientas de capacitación presencial tiene como objetivo brindar a los empleados oportunidades prácticas y específicas para su aprendizaje, mientras que la inclusión de plataformas de aprendizaje en línea, conocido como e-learning, busca proporcionar flexibilidad y accesibilidad para la formación continua. Este enfoque global refleja el compromiso de la empresa no solo en abordar las debilidades actuales, sino también en fomentar un entorno en el que la adquisición de habilidades y conocimientos sea continua y adaptable a las cambiantes demandas del mercado. Adicionalmente, se ha establecido un seguimiento constante del impacto de estas iniciativas de capacitación, utilizando indicadores clave de rendimiento y evaluaciones de desempeño. Este enfoque orientado a resultados permite a la empresa no solo medir la eficacia de sus programas de capacitación, sino también ajustar y mejorar continuamente las estrategias de desarrollo del personal para asegurar un impacto duradero en la retención y el rendimiento laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022?

P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022?

P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación encuentra su justificación en un contexto teórico, destacando su importancia al utilizar las contribuciones de teóricos como Vallejos (2016) para la variable de gestión del talento humano, y las aportaciones teóricas de Chiavenato (2018) para la variable de gestión de la rotación laboral. Por ende, proporciona respaldo a los fundamentos teóricos

de dichas variables las cuales sirvieron de sustento en esta y para investigaciones futuras y semejantes. Se recurrió a las teorías que se ha referenciado en las fuentes de información internacional y nacional, las cuales guardan una relación directa con las variables que se está tomando para realizar este trabajo de investigación.

1.3.2. Justificación práctica

Este estudio se convertirá en una valiosa fuente de datos para investigaciones futuras, otorgando robustez a las variables examinadas como la gestión del talento humano y la gestión de la rotación laboral. Además, abordará de manera significativa los desafíos enfrentados no solo por la empresa específica bajo investigación, sino también por otras entidades similares, tanto dentro como fuera del sector analizado. Esto es crucial, especialmente para aquellas que dependen en gran medida de un recurso vital conocido como capital humano, ya que muchos de estos individuos generan valor. Es imperativo retenerlos y fomentar su desarrollo para que alcancen sus metas profesionales y personales, contribuyendo así a obtener los mejores resultados para la empresa. Otro de los fines será una herramienta para estudiantes que entren a trabajar en empresas del sector retail financiero, y estos puedan plantear estrategias y tomar decisiones cuando lleguen a cargos de responsabilidad.

1.3.3. Justificación metodológica

El instrumento utilizado fue un cuestionario de escala de Likert, elaboración propia, con el propósito de precisar la relación entre las variables de gestión del talento humano y

gestión de rotación laboral, y como estas pueden repercutir en el desempeño de sus funciones.

1.4. Limitaciones de la investigación

La investigación se realizó empleando una muestra en una de las sedes del distrito de San Juan de Lurigancho. Las restricciones incluyeron limitaciones en recursos económicos y humanos.

Por parte de los trabajadores la limitante fue la poca disponibilidad de tiempo para que respondan a la encuesta ya que sus horarios son poco flexibles, sin embargo, se pudo revertir esta limitante enviando la encuesta de modo virtual.

Esta tesis resultó factible ya que se llevó a cabo directamente con los funcionarios de créditos y cobranzas, respaldada por la investigación y los antecedentes de estudios previos, se tuvo la autorización de los responsables del área de Créditos de la empresa investigada, por lo que se pudo realizar en un periodo de tiempo de 3 meses.

La falta de autorización para utilizar el nombre de la empresa ha planteado una limitación significativa en el desarrollo de la tesis, ya que dificultó la presentación de casos concretos. Se optó por mantenerla bajo el anonimato, al amparo del inciso 1.19 del Manual APA en su séptima edición.

Sin embargo, es importante destacar que la empresa ha brindado su apoyo en la aplicación de los instrumentos utilizados para esta investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Faggioni y Lino (2018) realizaron un estudio científico focalizado en la gestión del talento humano y la rotación laboral. El objetivo principal fue desarrollar un manual de gestión del talento para reducir la fuga de capital humano. Para ello, se llevó a cabo una encuesta en la que participaron 259 compañías, con una muestra de 378 colaboradores. Se reveló que son pocas las organizaciones que implementan medidas para reducir la rotación laboral. Esto conlleva un aumento en los gastos de reclutamiento y formación de personal. A partir de este estudio, se pudo llegar a la conclusión que las organizaciones no son plenamente conscientes de los costos generados por no darle importancia a la gestión del talento humano, ya que estos costos no fueron medidos por ende existe una carencia de planes para disminuir la renuncia de los empleados. Es esencial no solo optimizar las condiciones laborales, sino también cultivar un sentimiento de identificación y dedicación en los empleados hacia las organizaciones donde desempeñan sus labores. Esto contribuirá a reducir la rotación laboral y sus consecuentes gastos asociados.

En Ecuador, Chango (2019) buscaba determinar cómo la rotación laboral afecta la capacidad de trabajo. El diseño metodológico utilizado fue no experimental, de tipo transaccional. La población de estudio consistió en 50 trabajadores, y se utilizó una muestra de 30 empleados a través de una encuesta como medio para recopilar información. Los resultados de la investigación revelaron que los empleados tienen un desconocimiento de los

objetivos establecidos por la empresa y que además se enfrentan a jornadas laborales extensas, lo cual disminuye la productividad y contribuye al incremento de la rotación laboral. Con base en estas conclusiones, se pudo determinar la importancia de invertir en la gestión del talento humano, mejorando las actividades desde la fase de reclutamiento, con el objetivo de minimizar la rotación y garantizar que los trabajadores posean una formación adecuada a las necesidades de la empresa. En resumen, los hallazgos de esta investigación resaltan la necesidad de enfocarse en la gestión del talento humano como una táctica para disminuir la rotación laboral y mejorar la eficacia en las empresas ecuatorianas.

En Colombia, González (2019) realizó una investigación con el propósito de destacar la importancia de los recursos humanos como elemento fundamental en la retención de empleados con el fin de disminuir la rotación laboral. Para ello, se realizó una encuesta a una muestra de 40 trabajadores de la compañía, utilizando un enfoque descriptivo y relacional en una investigación mixta cuantitativa y cualitativa. Los hallazgos del estudio indicaron que un proceso de reclutamiento deficiente resulta en una disminución en la curva de aprendizaje, lo que a su vez resulta en un bajo rendimiento y un aumento en la rotación laboral. Basándonos en esta conclusión, podemos deducir que, si la empresa no adopta una gestión del talento eficaz desde las fases iniciales del reclutamiento, esto podría ocasionar dificultades en el futuro, como una disminución en la productividad y la falta de motivación de los empleados, lo que a su vez dificulta el logro de metas establecidas y aumenta la posibilidad de renuncia por parte de los colaboradores.

En Ecuador, Romero y Salgado (2021) llevaron a cabo una tesis donde se exploró la correlación entre la gestión de la rotación laboral y el clima laboral, con la finalidad de estructurar un modelo de gestión de talento humano. Para validar esta relación, se utilizó una encuesta que fue respondida por 54 personas, representando una muestra de una población de 200 personas. Este estudio resalta la importancia de gestionar de manera efectiva la rotación laboral y el clima laboral en las empresas ecuatorianas. Los hallazgos sugieren que la retención del personal está estrechamente relacionada con la implementación de estrategias que promuevan un buen clima laboral y brinden oportunidades de crecimiento y desarrollo a los empleados. Estas conclusiones destacan la necesidad de establecer políticas y acciones dirigidas a mejorar la administración del talento humano y fortalecer el compromiso y la satisfacción de los empleados en el ámbito laboral.

En Ecuador, Abril y Cárdenas (2021) llevaron a cabo una tesis con el objetivo de investigar la correlación entre la rotación laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en el sector textil. La industria textil representa una de las actividades más significativas en la región andina y se buscó analizar cómo la rotación laboral afecta las actividades de producción y comercialización. Para realizar la investigación, se llevó a cabo una encuesta a los 100 colaboradores que conformaban la población de la compañía en estudio. Revelaron que la rotación laboral tiene un impacto adverso en el funcionamiento adecuado de las áreas y sirve como una fuente de desmotivación para los empleados. Se concluyó que destinar recursos a la gestión del talento humano es esencial para preservar la motivación de los trabajadores. y comprometidos, lo que a su vez contribuye a reducir la fuga de talentos en las organizaciones. Estos resultados subrayan la necesidad de aplicar tácticas

eficaces para retener al personal en el sector textil, haciendo hincapié en la importancia de cultivar un entorno laboral propicio para el desarrollo y la satisfacción de los empleados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el estudio llevado a cabo por Medina et al. (2017) en una de las sucursales de una compañía dedicada a la venta de café, se planteó evaluar los factores y las razones que contribuyen a una alta tasa de rotación laboral, esto se hizo con el objetivo de proporcionar al área de recursos humanos las herramientas necesarias para gestionar eficazmente el talento de los colaboradores y retenerlos en la organización. Se empleó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, y la encuesta contó con la participación de 30 empleados. La investigación reveló que la empresa carece de oportunidades de ascenso y mejora salarial, así como de estrategias para retener al personal con potencial de crecimiento interno. La falta de una línea clara de carrera y de incentivos motiva a los trabajadores a cuestionar su permanencia a largo plazo. Para abordar los problemas de rotación, es necesario identificar las necesidades de la organización, reconocer el buen desempeño y los logros de los empleados, y brindar reconocimiento público y recompensas económicas, lo que mejorará el clima laboral.

Vera y Quispe (2018) llevaron a cabo una investigación que abordó la gestión del talento humano y gestión la rotación laboral, las cuales son de gran preocupación para los gerentes en sus organizaciones. El propósito fue determinar si existe una correlación relevante entre la gestión del talento humano y la rotación laboral. Para evaluar esta relación,

se realizó una encuesta a los 137 empleados del departamento de administración y operaciones. El estudio evidenció una conexión estrecha entre la gestión del talento humano y la elevada rotación voluntaria. Tras examinar los datos, se llegó a la conclusión de que la alta dirección ha experimentado dificultades en la gestión y ha subestimado el potencial de talento de sus empleados, lo que ha llevado a una alta tasa de rotación en la empresa. Esta conclusión subraya la importancia de una gestión efectiva del talento desde el reclutamiento, ya que una mala gestión puede resultar en altos índices de rotación y dificultades para atraer a profesionales talentosos a la organización.

Guerra y Gálvez (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar si existe una conexión entre el índice de rotación laboral y las estrategias de retención implementadas por la entidad bajo investigación. Se utilizó un cuestionario con escalas Likert para encuestar a una muestra compuesta por 169 empleados. Los resultados y conclusiones destacaron la importancia de tres estrategias clave para la retención del talento: una remuneración justa, una comunicación efectiva entre los colaboradores y sus superiores directos, y el reconocimiento y satisfacción personal por parte de la empresa. Se puede deducir que fomentar el desarrollo de habilidades interpersonales, implementado como una táctica organizacional y respaldado por los líderes de cada departamento, resulta esencial para la retención del personal.

Anastacio et al. (2019) exploró la conexión entre la gestión del talento humano basada en la motivación y las competencias de los colaboradores en una institución del estado. Este estudio se realizó utilizando un enfoque metodológico correlacional, descriptivo y

cuantitativo. La muestra consistió en 165 trabajadores. Los resultados de esta investigación concluyeron de manera contundente que la existencia de competencias y habilidades en los empleados ejerce un impacto sustancial en la consecución de metas, lo que a su vez aumenta su motivación laboral y contribuye al desarrollo organizacional. Este hallazgo es relevante, ya que son escasos los estudios que se centran en esta problemática en entornos municipales o públicos.

En el estudio realizado por Castro (2020), se exploró la relación entre dos variables específicas con un enfoque en la gestión del talento humano. La investigación se llevó a cabo en una muestra de 28 empleados del área administrativa de un colegio nacional en Lima. Los hallazgos de este estudio sugieren que una gestión más efectiva del talento humano está directamente relacionada con una disminución significativa de la probabilidad de renuncia voluntaria por parte de los empleados. Esta conexión entre las dos variables puede tener un impacto positivo en la reducción de los costos asociados a la rotación de personal, ofreciendo así una perspectiva valiosa para las prácticas de gestión en entornos similares. Este descubrimiento sugiere que las organizaciones que implementan prácticas efectivas en este sentido pueden beneficiarse no solo en términos de retención de empleados, sino también en la optimización de recursos y la mejora del rendimiento organizacional en general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable I: Gestión del talento humano

Gadow (2013) indica que, en el contexto laboral, el talento se considera un valor en sí mismo y también se utiliza como una unidad de evaluación. Según esta autora, el talento se define como la combinación de habilidades naturales de un individuo y las competencias adquiridas a través de conocimientos y habilidades. Este conjunto se conoce como el capital intangible de una corporación, y las organizaciones actuales buscan líderes con competencias que les permitan comprender los cambios y desafíos a los que se enfrentan, con el objetivo de promocionar a los mejores empleados para enfrentar los retos y metas.

Torres y Jaramillo (2014) detallan que muchos conflictos en las empresas surgen debido a diferencias en las expectativas entre los empleados y los responsables departamentales. Por un lado, la gerencia puede tener ciertas percepciones sobre las capacidades del colaborador, mientras que el trabajador puede tener expectativas sobre un ascenso sobre la línea de carrera en la propia empresa. Se deduce que muchos de los problemas radican en el diseño de los puestos de trabajo, que se centran en las tareas y actividades a cumplir por parte de los empleados, sin considerar las preferencias y necesidades personales de los colaboradores.

Vallejos (2016), conceptualiza la gestión de una amalgama de prácticas y estrategias cruciales destinadas a la alta gerencia y otros roles significativos dentro de las organizaciones, incluyendo la contratación de personal y la promoción de colaboradores a cargos directivos. Esto está alineado con la importancia de gestionar las habilidades blandas dentro de una

empresa y desafía la noción anticuada de que el talento es un don innato. Alles (2017) desarrolla el concepto del talento y destaca que se adquiere a través de una combinación de dones naturales y desarrollo de habilidades. En la actualidad, las organizaciones y, en particular, el área de recursos humanos se enfrenta al desafío de implementar modelos de gestión por competencias para aprovechar al máximo el talento de cada empleado, aunque algunas empresas, especialmente las pequeñas y medianas, pueden descuidar este aspecto al no destinar recursos económicos para la capacitación. Sin embargo, no valorar el talento y no invertir en su desarrollo puede resultar costoso para las organizaciones, ya que implica una alta rotación y la pérdida de empleados valiosos.

En el contexto de la pandemia de COVID-19, Calderón (2020) destaca la crucial relevancia para las empresas. La crisis generada por la pandemia ha requerido respuestas inmediatas no solo en términos de ajustes financieros y estrategias productivas, sino también en la necesidad de expresar empatía hacia los colaboradores, brindándoles oportunidades para enfrentar los desafíos de la situación y emergiendo fortalecidos de este contexto inédito. En tiempos de crisis como la pandemia, se convierte en un pilar fundamental para la supervivencia y resiliencia de las empresas. La habilidad de las organizaciones para adaptarse a las circunstancias y proporcionar un entorno de trabajo que promueva el bienestar y la colaboración.

Arenas et al. (2021) llevaron a cabo un estudio acerca de la relevancia y el fomento del capital humano en los líderes de la gestión financiera y cómo esto incide en la mejora de la eficiencia en el uso del tiempo como recurso empresarial y como un eje central en algunas organizaciones que no temen invertir en estos procesos. El objetivo es permitir que los

empleados alcancen un rendimiento óptimo basado en habilidades y cualidades consideradas de gran potencial para su desarrollo y promoción dentro de la empresa.

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión del talento humano

a) Capacitación

Orozco (2017) precisa la capacitación como una actividad educativa que contribuye al desarrollo y crecimiento de las capacidades del talento humano. En el pasado, las corporaciones consideraban la capacitación como un gasto sin retorno y solo la realizaban para cumplir con requisitos legales. Afortunadamente, esta perspectiva ha cambiado y las organizaciones ahora buscan que su personal se profesionalice a través de la capacitación para lograr objetivos tanto personales como corporativos. Incluso en las pequeñas empresas, existe un interés en que los empleados se capaciten, y se espera que esto se refleje rápidamente en su productividad laboral.

Hernández et al. (2018) mencionan que la capacitación constituye un proceso constante de adquisición de conocimientos, mediante el cual los integrantes de una empresa desarrollan habilidades y destrezas con el fin de mejorar su rendimiento en las responsabilidades laborales asignadas, lo que a su vez aumenta su eficiencia y productividad. Estos procedimientos no pueden ser realizados de manera improvisada y deben ser diseñados según los requisitos particulares de cada organización. El primer paso implica llevar a cabo un análisis y diagnóstico para identificar las principales dificultades en cada área y determinar las estrategias a adoptar en los departamentos afectados. Además, es importante seleccionar

cuidadosamente a los empleados adecuados que puedan desempeñar esas funciones de manera efectiva.

Relaciones Interpersonales:

Alles (2017) destaca la importancia de capacitar a los trabajadores en las empresas, no solo para adquirir conocimientos, sino también para desarrollar habilidades interpersonales. Estas habilidades se adquieren de manera natural a través de la interacción entre los trabajadores, ya sea a nivel jerárquico inferior, igual o superior, y desempeñan un papel crucial en los roles que cada uno tiene dentro de la empresa. Para fomentar estas habilidades, se utilizan estrategias como la visualización de videos, la escucha de audios y la participación en dinámicas de juego de roles. Además, se resalta la influencia positiva que pueden tener los gerentes y altos cargos de la compañía en el moldeamiento del comportamiento de los empleados, al servir como referentes eficientes y establecer objetivos claros para el desempeño laboral.

Valores:

En el contexto organizacional, los valores representan los principios esenciales de una empresa. Aunque son conceptos abstractos, se manifiestan a través de actitudes y cualidades que las personas desarrollan, y tienen la capacidad de ser transmitidos. Para Alles (2017) es fundamental que toda capacitación esté alineada con los valores de la empresa, ya que estos actúan como una tarjeta de presentación y una guía para definir objetivos y procedimientos. No basta con simplemente enunciar los valores, sino que es necesario demostrarlos en cada

momento de la actividad laboral diaria. Se espera que el personal sea íntegro y coherente, reflejando los valores de la empresa en su comportamiento.

Comunicación:

Es considerada una pieza clave dentro de las empresas, especialmente en un entorno de cambio constante y adaptación. Alles (2017) señala que los cambios deben ser comunicados de manera fluida a toda la organización. Si bien los departamentos de recursos humanos son responsables de transmitir esta información, también deben generar interés para que los empleados la lean atentamente. Desafortunadamente, existen empresas donde los empleados desconocen los cambios estructurales debido a la falta de mecanismos eficientes de comunicación. La comunicación es esencial para cualquier actividad organizada y su ausencia entre diferentes áreas crea vacíos que afectan la eficiencia de los proyectos y generan errores en los procesos. Es esencial que los empleados perciban que se les brinda la información adecuada y en el momento oportuno, ya que esto refuerza la cultura organizacional y el sentimiento de identificación con la empresa.

b) Motivación

Según Rodríguez (2014), hace referencia a un conjunto de factores que explican las acciones de los individuos. Sin embargo, existen otras acepciones relacionadas que pueden ayudar a comprender este término. Por ejemplo, el concepto de incentivo se refiere a un estímulo que impulsa a una persona a realizar o desear algo en particular. Asimismo, el interés

puede ser considerado como el indicador más evidente y tangible de lo que se conoce como motivaciones.

En concordancia con la perspectiva de Benavides (2009), se resalta la importancia de comprender las aspiraciones y expectativas de las personas en el ámbito laboral. Su afirmación sobre la búsqueda de reconocimiento, compensación financiera, prestigio y oportunidades de ascenso como motores de satisfacción laboral refleja la complejidad de las motivaciones en el entorno profesional. Estos elementos, al ser alcanzados, no solo cumplen con las necesidades materiales de los individuos, sino que también contribuyen significativamente a su bienestar personal y laboral. Asimismo, la premisa de que un empleado satisfecho estará más propenso a estar altamente motivado mientras que la insatisfacción puede conducir a la desmotivación y la falta de entusiasmo es por ello que se debe crear un entorno de trabajo que aborde las expectativas y necesidades de los empleados. Este enfoque no solo fomenta la productividad, sino que también contribuye al desarrollo personal y profesional, generando un círculo positivo que beneficia tanto al individuo como a la organización.

c) Evaluación de Desempeño

Según Peinado (2016), constituye un proceso sistemático y regular que se ejecuta en las empresas para evaluar y examinar la eficacia y el desempeño de los empleados en sus funciones laborales, considerando no solo sus conocimientos, sino también sus habilidades y actitudes. Cuando se aplica al ámbito de la responsabilidad laboral, estos elementos se pueden definir como logros. Por otro lado, Alles (2017) señala que las evaluaciones de

desempeño son necesarias e indispensables en la actividad laboral de las organizaciones por diversas razones. Una de las principales es medir el talento y el rendimiento de los empleados. Para los empleados, estas evaluaciones representan una necesidad de retroalimentación para conocer el nivel de satisfacción de sus superiores con respecto a su trabajo, y pueden llevar a ascensos o promociones por ello debe alinearse con los objetivos particulares de cada posición laboral.

Eficiencia:

Según Peinado (2016), un empleado o un equipo de trabajo es eficiente, cuando logran completar las tareas asignadas en el tiempo estipulado, evitan retrabajos o errores, utilizan los recursos de manera efectiva y se adaptan rápidamente a los cambios o imprevistos que puedan surgir. En un mundo laboral altamente competitivo, es crucial la automotivación, es decir, ser capaces de establecer nuestros propios desafíos y metas para evitar caer en la desmotivación y el aburrimiento. Por otro lado, las organizaciones deben crear un ambiente de trabajo favorable en el que se fomente la competitividad y la motivación. No obstante, la responsabilidad de asegurar la motivación de los empleados no recae únicamente en las empresas. La falta de interés y la rutina conducen a una inercia negativa entre los empleados, lo que resulta en una disminución de la eficacia para lograr los objetivos establecidos.

Eficacia:

Según Peinado (2016), la eficacia laboral se define como la habilidad para alcanzar los resultados deseados y cumplir con los objetivos establecidos en el ámbito laboral, asegurando la calidad y la satisfacción de las expectativas. Propone el uso de una herramienta llamada

análisis de feedback para realizar un análisis de fortalezas y debilidades. Esta herramienta consiste en registrar cada decisión tomada, sin importar su importancia, junto con la razón de tomar esa decisión y las consecuencias esperadas. Después de unos 8 o 9 meses, se deben comparar los resultados reales con las expectativas registradas. Esta práctica genera la necesidad de mantener el enfoque en el desempeño, es decir, en lo que se debe hacer y en las decisiones que se deben tomar.

2.2.2. Variable II: Rotación laboral

Chiavenato (2018) la denomina como la partida de los colaboradores de una organización originada por diversas razones, y la contratación de nuevos empleados para reemplazarlos, de modo que la empresa pueda mantener sus operaciones de manera normal. La rotación laboral constituye un fenómeno inherente a la trayectoria laboral tanto de los empleados como de las empresas. Por lo tanto, es imperativo que el departamento de reclutamiento esté en constante búsqueda de nuevos talentos para minimizar el tiempo de vacante en dichas posiciones. La rotación laboral se puede clasificar en dos tipos:

- Rotación laboral voluntaria:

Según Bouraz (2019), la renuncia voluntaria es un derecho laboral que permite al trabajador finalizar su contrato de trabajo. El empleado debe presentar una comunicación escrita con un tiempo de antelación de acuerdo a lo establecido por la ley, para que la organización pueda contratar un reemplazo si así lo desea. Las razones por las cuales un trabajador puede renunciar son diversas, como motivos personales, emocionales, físicos, psicológicos o profesionales, entre otros. También puede haber renuncias motivadas por el incumplimiento de obligaciones por parte de la empresa, o por temas importantes para el trabajador, como salarios, seguridad laboral o clima laboral. Además, puede darse el caso de incentivos ofrecidos por la empresa, como reestructuraciones o jubilaciones anticipadas, donde se brinda un estímulo económico al trabajador a cambio de su renuncia, siempre en una negociación beneficiosa para ambas partes.

- Rotación laboral involuntaria:

Conforme a Mondy (2015), el despido se refiere a la conclusión de la relación contractual existente entre la empresa y el colaborador, y debe ser considerado como último recurso y sanción máxima. El despido no solo afecta al trabajador en aspectos económicos, sociales o psicológicos, sino también a la empresa, ya que debe buscar un reemplazo si lo considera necesario. Antes de llegar al despido, la empresa debe agotar todas las medidas para mantener al empleado en su puesto, brindándole alertas y opciones de mejora en un plazo razonable, e incluso aplicando medidas correctivas como memorándums o sanciones económicas. Si la situación no mejora, la empresa toma la decisión de poner fin al vínculo laboral. Para Álvarez (2020) también existe la posibilidad de una rotación controlada, que se da cuando la empresa planea reducir su personal o realizar una reorganización en diferentes áreas. Por otro lado, hay factores externos que escapan al control de la empresa, como la situación económica del sector o las necesidades y deseos del empleado, en los cuales ambas partes pueden hacer un esfuerzo por alinearse y buscar acuerdos en los objetivos buscados.

En conclusión, la rotación laboral comprende tanto las salidas voluntarias como las involuntarias que demanda una administración eficiente por parte de la organización con el fin de reducir el impacto y garantizar la continuidad de las operaciones.

Estrategias de gestión de rotación laboral

Para gestionar de manera efectiva la rotación laboral, se pueden implementar diversas estrategias que contribuyan a retener a los trabajadores y mantener su dedicación con la empresa. A continuación, se presentan algunas estrategias clave:

- Comunicación efectiva: Alles (2014) enfatiza la importancia de establecer una comunicación efectiva como parte de la retención de empleados. La comunicación debe ser transparente, abierta y bidireccional. Los empleados deben sentir que sus opiniones son valoradas y escuchadas, y que la empresa se preocupa por su bienestar y desarrollo profesional.
- Planes de carrera y desarrollo: Según Chiavenato (2018), ofrecer planes de carrera y desarrollo es fundamental para retener a los empleados. Es importante que los empleados tengan claras oportunidades para crecer y un desarrollo en la organización. Esto implica establecer planes de capacitación, programas de mentoría y la asignación de responsabilidades desafiantes que permitan a los empleados ampliar sus habilidades y conocimientos.
- Ambiente de trabajo positivo: Chiavenato (2018) destaca la importancia de proporcionar un buen ambiente de trabajo y que sea saludable. La empresa fomentara un clima laboral seguro, inclusivo y respetuoso, donde los empleados se sientan valorados y motivados. Esto implica promover el trabajo en equipo, reconocer los logros individuales y colectivos, y brindar apoyo emocional cuando sea necesario.
- Liderazgo efectivo: Chiavenato (2018) resalta la relevancia de un liderazgo efectivo para retener a los empleados. Los líderes deben ser competentes y estar dispuestos a guiar y motivar a sus equipos. Esto implica establecer relaciones de confianza, proporcionar retroalimentación constructiva, reconocer el trabajo bien hecho y brindar oportunidades de desarrollo. Los

líderes también deben ser modelos a seguir en términos de ética laboral y valores organizacionales.

Implementar estas estrategias de gestión de la rotación laboral puede contribuir a fortalecer la cultura organizacional y permiten a la empresa retener y atraer talento valioso.

2.2.2.1. Dimensiones de gestión de rotación laboral.

Se considera como dimensiones a los factores externos e internos en la rotación laboral los cuales se refieren a la naturaleza de los elementos que influyen en la resolución de concluir su vínculo laboral.

a) Factores Externos

Estos son elementos externos a la organización y están relacionados con el entorno laboral más amplio en el que opera la empresa, las organizaciones deben considerar estos factores al diseñar estrategias para retener a sus empleados y mantener su compromiso con la empresa. Algunos ejemplos de factores externos son el salario es un factor externo muy importante para Bouraz (2019) se define como la remuneración que un trabajador recibe a cambio de su labor y se utiliza para satisfacer sus necesidades económicas. El salario establece una conexión directa de interdependencia entre el empleado y la organización. Sin embargo, a lo largo del tiempo, las necesidades económicas del trabajador pueden aumentar debido a su crecimiento personal y profesional. Esto puede llevar al trabajador a considerar otras

oportunidades en el mercado laboral que le ofrezcan un mayor nivel salarial o beneficios adicionales.

Además, según Álvarez (2020), existen otros factores externos de gran importancia para los trabajadores. Estos incluyen las coyunturas económicas a nivel nacional o global, que pueden afectar tanto a los países como a las organizaciones. Estos cambios en la economía pueden tener un impacto en el cumplimiento de los objetivos planificados por las empresas. Un ejemplo actual es la pandemia que ha provocado una reestructuración económica en muchas organizaciones e incluso el cierre de algunas. Esta situación puede influir en que los empleados busquen seguridad laboral dentro de sus propias organizaciones para preservar sus puestos de trabajo, o bien, los motive a explorar otras oportunidades de crecimiento en empresas afines a sus áreas de especialización.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral es un concepto de gran importancia para los trabajadores, ya que implica tener seguridad en su puesto de trabajo y mantener las condiciones laborales acordadas sin cambios o deterioro. Según Camacho y Romero (2019), implica proteger al empleado y asegurar que se mantengan los beneficios sociales y económicos acordados, siempre y cuando no exista una justificación para el cese de la relación laboral y se respeten los derechos establecidos por la ley.

Implementar estrategias para promover la estabilidad laboral en una empresa es fundamental, ya que esto contribuye a retener a los empleados, mejorar su compromiso y

desempeño, y crear un ambiente laboral positivo y productivo. A continuación, se presentan algunas estrategias que pueden ayudar en este sentido:

Comunicación abierta y transparente: fomentar una comunicación transparente y regular con los empleados, brindándoles información acerca de las expectativas laborales, los objetivos de la empresa, los cambios organizacionales y las oportunidades de desarrollo profesional. Esto ayuda a generar confianza y aclarar cualquier incertidumbre o preocupación que los empleados puedan tener.

Clima laboral saludable: Fomentar un clima laboral basado en la confianza, el respeto y el reconocimiento. Esto implica promover relaciones laborales armoniosas, incentivar la colaboración entre los miembros del equipo y brindar reconocimiento y recompensas a los empleados por su desempeño y logros.

Estrategias de conciliación entre lo laboral y la vida personal: Incentivar políticas laborales para armonizar sus responsabilidades laborales y personales. Esto puede involucrar la instauración de horarios flexibles, alternativas de trabajo remoto o programas de apoyo para el cuidado familiar. Dichas medidas favorecen el mantenimiento de un balance entre las obligaciones laborales y personales de los empleados, contribuyendo así a su bienestar y satisfacción en el trabajo.

Salarios

Según Cuartas (2015), es lo que recibe de parte del empleador como contraprestación por el tiempo dedicado a sus labores, conocimientos y esfuerzo en la empresa para la que

trabaja. Sin embargo, el salario no se limita únicamente a lo económico, ya que puede ser fijo o variable en función de la productividad, retribuyéndose a través de comisiones y bonos por el cumplimiento de objetivos acordados.

Es importante destacar que el salario, aunque es definido por la empresa, también debe tener en cuenta las necesidades del trabajador para que estas sean cubiertas de manera adecuada. Además, los salarios deben ser acordes al mercado laboral con el fin de evitar la fuga de personal hacia otras organizaciones. Si la oferta de empleo en el mercado es alta y los empleados perciben mejores oportunidades en otras empresas, es crucial que la organización ofrezca condiciones laborales atractivas y beneficios competitivos para retener el talento.

Se debe ofrecer salarios adecuados y competitivos, junto con beneficios y oportunidades de desarrollo, es crucial que haya la mínima rotación y sus empleados estén motivados, del mismo modo pueda atraer talento de calidad.

Coyuntura Económica

Según Mascarilla (2021), la desaceleración de la industria china debido al COVID-19 ha tenido un impacto a nivel mundial. Esta situación ha resultado en despidos y recortes salariales, lo que ha afectado la canasta básica de alimentos de los trabajadores y ha deteriorado su salud mental, manifestándose en cuadros de depresión y estrés. Esto ha generado días de baja laboral y ha afectado la productividad de las organizaciones.

En épocas de desaceleración económica, resulta crucial establecer una comunicación franca y transparente con los empleados respecto a la situación financiera de la empresa. Esta práctica contribuye a mitigar la incertidumbre y la ansiedad, y permite identificar

oportunidades para minimizar los efectos negativos en los empleados, como implementar medidas de flexibilidad laboral o programas de apoyo para la gestión del estrés financiero.

b) Factores internos

Según Chiavenato (2018), el crecimiento de las organizaciones está estrechamente ligado a contar con empleados que posean las cualidades y capacidades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. En muchas empresas, el crecimiento profesional se logra mediante la inversión del propio trabajador o con el respaldo de la empresa. Para ser exitosas, las compañías deben crear las condiciones óptimas para que sus colaboradores se sientan cómodos y desarrollen un sentido de pertenencia más allá de la dependencia. En ocasiones, las promociones y ascensos del personal más calificado pueden ser una forma efectiva de evitar la renuncia voluntaria.

Álvarez (2020) señala que la rotación laboral suele ser causada por factores internos del trabajador, como la falta de motivación y la insatisfacción laboral, lo que conduce a una falta de compromiso con sus tareas diarias. Por lo tanto, es esencial que la empresa detecte rápidamente estos factores y tome medidas para abordarlos.

Programas de capacitación:

Las tácticas de formación pueden tener un doble impacto al ser tanto desencadenantes de la rotación laboral como soluciones para abordarla. De acuerdo con Orozco (2017), los programas de capacitación resultan fundamentales para el desarrollo de

habilidades interpersonales en roles directivos. Esto no solo contribuye a perfeccionar el análisis, la deducción y la prevención de futuros inconvenientes dentro de las organizaciones, sino que también mejora la integración y la relación con el personal a cargo. Esta idea se puede aplicar a otras formas de capacitación de larga duración, como programas de postgrado y maestrías, que también mejoran las capacidades del personal laboral.

Para enfrentar las causas de rotación laboral relacionadas con la capacitación, es crucial asegurarse de que los programas de capacitación sean apropiados, relevantes, actualizados y estén alineados con las necesidades de los empleados y del negocio. Además, resulta crucial llevar a cabo un seguimiento continuo, realizar evaluaciones periódicas, motivar la participación.

Este enfoque busca asegurar la efectividad de los programas y contribuir a la retención del talento en la empresa.

Oportunidades de crecimiento personal:

Loyola (2017) señala que, al comenzar el proceso de crecimiento personal, es importante realizar una introspección y analizar áreas de mejora personal. Luego, se debe evaluar si la empresa en la que trabaja el empleado puede brindarles herramientas y habilidades blandas para su desarrollo. En resumen, cuando los empleados perciben que no tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo en la empresa, es probable que busquen nuevas oportunidades en otras organizaciones. Para afrontar este escenario, resulta fundamental implementar programas de formación, promoción interna y desarrollo profesional. Estos programas posibilitan a los empleados mejorar sus habilidades y progresar

en sus trayectorias laborales dentro de la empresa. Además, la empresa debe mantenerse alerta y analizar constantemente el mercado, especialmente en su sector y en relación a la competencia. Con el tiempo, los empleados buscarán crecer en sus roles actuales y, eventualmente, alcanzarán un límite. Como resultado, pueden decidir renunciar si encuentran una mejor oportunidad laboral. Esta pérdida podría generar una vacante difícil de cubrir para la empresa. Por lo tanto, se concluye que fomentar el crecimiento personal permite a la empresa descubrir nuevos talentos o talentos que aún no ha explorado en profundidad.

Remuneraciones

Hidalgo (2016) sostiene que las remuneraciones comprenden todas las contraprestaciones, incluyendo los salarios, que la empresa ofrece a sus empleados. Este tema es objeto de debate constante y fuente de desacuerdos en muchas empresas, tanto para el empleador como para el empleado, y constituye un factor crucial para la retención del talento laboral.

Cuando los empleados perciben que su remuneración no es justa en comparación con el mercado laboral, o que no tienen oportunidades de crecimiento salarial, es probable que busquen empleo en otras organizaciones que ofrezcan mejores condiciones económicas. Para hacer frente a esta situación, es fundamental revisar y mantener salarios competitivos, garantizando la equidad salarial, evitando la discriminación salarial y asegurando que los empleados sean compensados de manera justa por su trabajo y experiencia.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión de talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E. 1.- Identificar la relación entre la capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

O.E. 2.- Identificar la relación entre la motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

O.E. 3.- Identificar la relación entre la evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Si existe una relación directa entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

H. E. 1.- Existe una relación directa entre capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

H. E. 2.- Existe una relación directa entre motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

H. E. 3.- Existe una relación directa entre evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Se llevó a cabo una investigación transversal ya que el instrumento se aplicará solo en una sola vez, no experimental en este estudio se evaluaron y observaron las variables sin ninguna alteración o manipulación. Se siguió la perspectiva de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

3.2. Tipo

El alcance de la investigación es correlacional, basado en la metodología de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El presente trabajo se centró en analizar la relación entre las variables gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero.

3.3. Enfoque

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) en este trabajo de investigación se seleccionó un enfoque cuantitativo, utilizando la información recopilada para elucidar la relación entre las variables investigadas y sus dimensiones correspondientes mediante la verificación de las hipótesis.

3.4. Población

En el presente trabajo la población se conformó por los empleados de la institución retail financiera con el cargo de funcionarios de crédito en el área de créditos los cuales

realizan labores de colocación, evaluación y aprobación de préstamos en el distrito de San Juan de Lurigancho. La población conformada asciende a 56 colaboradores.

Se llevó a cabo un muestreo censal que abarcó a la totalidad de la población, compuesta por 56 colaboradores que integran el conjunto completo de empleados en el área crediticia de la institución financiera retail, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Gestión del talento humano	Dimensión 1: Capacitación	Relaciones Interpersonales	1, 2
		Valores	3
		Comunicación	4
	Dimensión 2: Motivación	Reconocimiento	5, 6
		Espacios Laborales	7
		Beneficios Sociales	8
	Dimensión 3: Evaluación de Desempeño	Eficiencia	9, 10
		Eficacia	11, 12
	Gestión de rotación laboral	Dimensión 1: Factores Externos	Estabilidad Laboral
Salario			16, 17
Coyuntura Económica			18
Dimensión 2: Factores Internos		Programas	19, 20, 21
		Oportunidades de crecimiento profesional	22, 23
		Remuneraciones	24

3.6. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Con el propósito de recopilar información de los colaboradores, se empleó la técnica de encuesta. En este estudio, se utilizó un cuestionario estructurado que se diseñó en forma de escala Likert del 1 al 5 como método para obtener la información. Se realizaron 12 preguntas para la variable de Gestión del talento humano y otras 12 preguntas para la variable de Gestión de rotación laboral.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento fue sometido a validación por parte de expertos académicos de la Universidad Científica del Sur. En cuanto a la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach durante la prueba.

Tabla 2
Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Víctor Moisés Portal Chávez	Master Contrataciones del estado	Sí
2. Bamberger Vargas, Braggi Alfredo	Consultor financiero	Sí
3. Taboada Jiménez Alberto	Magister en educación con mención en docencia y gestión educativa	Sí

Tabla 3
Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	N° de elementos
Gestión del talento humano	. 872	12
Gestión de rotación laboral	. 778	12

3.7. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Después de recopilar los datos, se llevó a cabo una prueba para determinar la normalidad mediante el test de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente, se analizaron estos datos utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 27 y hojas de cálculo en Excel.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación considero los siguientes:

La investigación recolectó datos auténticos de los encuestados de manera anónima, garantizando así la confidencialidad y sinceridad en sus respuestas. Además, se ha preservado la integridad de la información de los autores referenciados en la investigación, en cumplimiento de sus derechos de protección. La privacidad de la empresa sujeta a estudio fue respetada, manteniéndola en anonimato. Este trabajo representa una investigación original y no constituye una reproducción de investigaciones previas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

A continuación, se exhiben las tablas

Tabla 4

Distribución de la gestión del talento humano

Niveles	f	%
Pésimo	2	3.6
Regular	8	14.3
Bueno	46	82.1
Total	56	100.0

Interpretación

Según se evidencia en la tabla 4, el 82.1% de la muestra indica que la gestión del talento humano se clasifica en el nivel bueno, mientras que el 14.3% la sitúa en el nivel regular y un 3.6% la ubica en el nivel pésimo.

Tabla 5

Distribución de las dimensiones de la gestión del talento humano

Niveles	Capacitación		Motivación		Evaluación del desempeño	
	f	%	f	%	f	%
Pésimo	2	3.6	4	7.1	3	5.4
Regular	4	7.1	17	30.4	17	30.4
Bueno	50	89.3	35	62.5	36	64.3
Total	56	100.0	56	100.0	56	100.0

Interpretación:

Conforme se observa en la tabla 5, en relación de las dimensiones de la gestión del talento humano:

En lo que respecta a la capacitación, el 89.3% de los participantes de la muestra indican que se encuentra en un nivel bueno, el 7.1% la sitúan en un nivel regular y el 3.6% la clasifican en un nivel pésimo.

Respecto de la dimensión motivación, el 62.5% se encuentran en un nivel bueno, el 30.4% en el nivel regular y el 7.1% en un nivel pésimo.

En cuanto a la dimensión de la evaluación del desempeño, el 64.3% se posiciona en un nivel bueno, el 30.4% en un nivel regular y el 5.4% en un nivel pésimo.

Tabla 6

Distribución de la gestión de rotación laboral

Niveles	f	%
Pésimo	2	3.6
Regular	30	53.6
Bueno	24	42.9
Total	56	100.0

Interpretación

Conforme se observa en la tabla 6 el 53.6% de la muestra afirma que la gestión de rotación laboral se halla en el nivel bueno, el 42.9% indica que está en el nivel regular y un 3.6% en el nivel pésimo.

Tabla 7

Distribución de las dimensiones de la gestión de rotación laboral

Niveles	Factores externos		Factores internos	
	f	%	f	%
Pésimo	3	5.4	4	7.1
Regular	48	85.7	17	30.4
Bueno	5	8.9	35	62.5
Total	56	100.0	56	100.0

Interpretación:

Conforme se distingue en la tabla 7, respecto de las dimensiones de la gestión de rotación laboral: el 85.7% de los integrantes de la muestra señalan que los factores externos de la gestión de rotación laboral se encuentran en un nivel regular, el 8.9% en un nivel bueno y el 5.4% en un nivel pésimo.

En relación con la dimensión de factores internos en la gestión de la rotación laboral, el 62.5% se posiciona en un nivel bueno, el 30.4% en un nivel regular y el 7.1% en un nivel pésimo.

Tabla 8

Distribución de la gestión de rotación laboral según la gestión del talento humano

Gestión del talento humano	Gestión de rotación laboral						Total	
	Pésimo		Regular		Bueno			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pésimo	2	3.6	0	0	0	0.0	2	3.6
Regular	0	0.0	8	14.3	0	0.0	8	14.3
Bueno	0	0.0	22	39.3	24	42.9	46	82.1
Total	2	3.6	30	53.6	24	42.9	56	100.0

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 8, en lo que respecta a la variable de gestión del talento humano, el 82.1% de la muestra indica que se sitúa en un nivel bueno, el 14.3% en un nivel regular y el 3.6% en el nivel pésimo.

En relación con la variable de gestión de rotación laboral, el 53.6% de la muestra indica que se encuentra en un nivel regular, el 42.9% en un nivel bueno y el 3.6% en el nivel pésimo.

En lo concerniente al cruce de la variable gestión del talento humano donde presenta un nivel bueno, la gestión de rotación laboral se manifiesta con un 42.9% en el nivel bueno y el 39.3% en el nivel regular.

Tabla 9

Distribución de la gestión de rotación laboral según la capacitación

Capacitación	Gestión de rotación laboral						Total	
	Pésimo		Regular		Bueno			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pésimo	2	3.6	0	0	0	0.0	2	3.6
Regular	0	0.0	4	7.1	0	0.0	4	7.1
Bueno	0	0.0	26	46.4	24	42.9	50	89.3
Total	2	3.6	30	53.5	24	42.9	56	100.0

Interpretación:

Conforme se distingue en la tabla 9, en cuanto a la dimensión capacitación: el 89.3% de la muestra señala que se encuentran en un nivel bueno, el 7.1% en el nivel regular y el 3.6% en el nivel pésimo.

Con respecto a la variable de gestión de rotación laboral, el 53.5% de la muestra indica que se encuentra en un nivel regular, el 42.9% en el nivel bueno y el 3.6% en el nivel pésimo.

En lo concerniente al cruce de la dimensión capacitación donde presenta un nivel bueno, la gestión de rotación laboral se manifiesta con un 46.3% en el nivel regular y el 42.9% en el nivel bueno.

Tabla 10

Distribución de la gestión de rotación laboral según la motivación

Motivación	Gestión de rotación laboral						Total	
	Pésimo		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Pésimo	2	3.6	2	3.5	0	0.0	4	7.1
Regular	0	0.0	14	25.0	3	5.4	17	30.4
Bueno	0	0.0	14	25.0	21	37.5	35	62.5
Total	2	3.6	30	53.5	24	42.9	56	100.0

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 10, en lo que respecta a la dimensión de motivación, el 62.5% de la muestra indica que se sitúa en un nivel bueno, el 30.4% en un nivel regular y el 7.1% en el nivel pésimo.

En cuanto a la variable gestión de rotación laboral el 53.5% de la muestra señala que está en un nivel regular, el 42.9% en el nivel bueno y el 3.6% en el nivel pésimo.

En lo que respecta al cruce de la dimensión motivación donde presenta un nivel bueno, la gestión de rotación laboral se manifiesta con un 37.5% en el nivel bueno y el 25.0% en el nivel regular.

Tabla 11

Distribución de la gestión de rotación laboral según la evaluación del desempeño

Evaluación del desempeño	Gestión de rotación laboral							
	Pésimo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pésimo	2	3.6	1	1.8	0	0.0	3	5.4
Regular	0	0.0	15	26.7	2	3.6	17	30.3
Bueno	0	0.0	14	25.0	22	39.3	36	64.3
Total	2	3.6	30	53.5	24	42.9	56	100.0

Interpretación:

Según se evidencia en la tabla 11, en lo que concierne a la dimensión de evaluación del desempeño, el 64.3% de la muestra indica que se sitúa en un nivel bueno, el 30.3% en un nivel regular y el 5.4% en el nivel pésimo.

En relación con la variable de gestión de rotación laboral, el 53.5% de la muestra indica que se encuentra en un nivel regular, el 42.9% en el nivel bueno y el 3.6% en el nivel pésimo.

En lo que respecta al cruce de la dimensión evaluación del desempeño donde presenta un nivel bueno, la gestión de rotación laboral se manifiesta con un 39.3% en el nivel bueno y el 25.0% en el nivel regular.

4.2. Resultados Inferenciales

4.1.1. Prueba de normalidad

Previa a la realización de la contrastación de las hipótesis, se efectuó una evaluación con el fin de determinar si los datos presentaban una distribución normal. Con este propósito, se optó por la prueba de Kolmogorov-Smirnov, una elección justificada dada la magnitud considerable de la población, que en este caso abarcó un total de 56 elementos. Este enfoque

se seleccionó para garantizar la robustez y la validez de los análisis subsiguientes, considerando la relevancia de la distribución normal en procedimientos estadísticos.

H_0 Los datos tienen una distribución normal.

H_1 Los datos no tienen una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si $p < 0.05$ Se rechaza la H_0 y acepta la H_1

Si $p > 0.05$ Se acepta la H_0 y rechaza la H_1

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	.489	56	.000
Capacitación	.519	56	.000
Motivación	.386	56	.000
Evaluación del desempeño	.397	56	.000
Gestión de rotación laboral	.329	56	.000
Factores externos	.448	56	.000
Factores internos	.354	56	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov, los resultados evidenciaron un valor de $p = 0.000$, el cual se sitúa por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Este descubrimiento conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1), señalando que los datos no se ajustan a una distribución normal.

Ante esta constatación, se tomó la decisión de emplear una prueba no paramétrica para el análisis, específicamente la correlación de Spearman (Rho). La elección de este enfoque se fundamenta en la naturaleza no normal de los datos, garantizando así una interpretación estadísticamente sólida de los resultados derivados de la correlación.

4.1.2. Contraste de hipótesis

4.1.2.1. Hipótesis general

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula

H_0 No Existe una relación entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Hipótesis alterna

H_1 Si existe una relación entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

- Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)
- Regla de decisión:
- Si $p < (\alpha=0.05)$, se rechaza H_0
- Si $p \geq (\alpha=0.05)$, se acepta H_0
- Prueba estadística: Prueba Rho de Spearman

Prueba de la hipótesis general

Tabla 13

Correlación entre las variables Gestión del talento humano y la gestión de rotación laboral

			Gestión del talento humano	Gestión de rotación laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	,481**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Gestión de rotación laboral	Coeficiente de correlación	,481**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

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

Interpretación

Según los datos presentes en la tabla 13, se identifica una correlación estadísticamente positiva baja (0,481**) entre las variables gestión del talento humano y gestión de rotación laboral. Además, se observa que el valor de p es igual a 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre la gestión del talento humano y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima–Perú) en el año 2022. Esta relación implica que a una mejor gestión del talento humano le corresponde una mejor gestión de la rotación laboral.

4.1.2.2. Hipótesis específica 1

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula

Ho No existe una relación entre capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Hipótesis alterna

H1 Si existe una relación entre capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

➤ Nivel de significancia (p -valor) = 0.05 (margen de error)

Tabla 14

Correlación entre la dimensión capacitación y la variable gestión de rotación laboral

			Capacitación	Gestión de rotación laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,408**
		Sig. (bilateral)		.002
		N	56	56
	Gestión de rotación laboral	Coefficiente de correlación	,408**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	56	56

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

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 14, se observa una correlación estadísticamente positiva baja (0,408**) entre la dimensión de capacitación y la variable de gestión de rotación laboral. Además, el valor de p es igual a 0,002, siendo este menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe una relación entre la capacitación y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima–Perú) en el año 2022. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta la cantidad de programas de capacitación, se experimenta una mejora en la gestión de la rotación laboral.

4.1.2.3. Hipótesis específica 2

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula

H_0 No existe una relación entre motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Hipótesis alterna

H_1 Si existe una relación entre motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión motivación y la variable gestión de rotación laboral

			Motivación	Gestión de rotación laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	,506**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Gestión de rotación laboral	Coeficiente de correlación	,506**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

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

Interpretación:

Según los resultados expuestos en la tabla 15, se evidencia una correlación estadísticamente positiva moderada (0,506**) entre la dimensión de motivación y la variable de gestión de rotación laboral. Además, el valor de p es igual a 0,000, siendo este menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre la motivación y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima–Perú) en el año 2022. Este descubrimiento sugiere que a medida que aumenta el nivel de motivación, se logra una mejora en la gestión de la rotación laboral.

4.1.2.4. Hipótesis específica 3

Para el procedimiento se propone las siguientes hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula

Ho No existe una relación entre evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Hipótesis alterna

H1 Si existe una relación entre evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión evaluación del desempeño y la gestión de rotación laboral

			Evaluación del desempeño	Gestión de rotación laboral
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño	Coeficiente de correlación	1.000	,547**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	56	56
	Gestión de rotación laboral	Coeficiente de correlación	,547**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	56	56

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

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 16, se destaca una correlación estadísticamente positiva moderada (0,547**) entre la dimensión de evaluación del desempeño y la variable de gestión de rotación laboral. Además, el valor de p es igual a 0,000, siendo inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se concluye que existe una

relación entre la evaluación del desempeño y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima–Perú) durante el año 2022. Esta evidencia sugiere que una mejor evaluación del desempeño está asociada a una gestión más efectiva de la rotación laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En concordancia con la hipótesis general planteada "Existe una relación directa entre la gestión del talento humano y la gestión de la rotación laboral en una institución del sector retail financiero en el distrito de San Juan De Lurigancho, Lima, Perú en 2022", en el capítulo precedente, se derivó como conclusión una correlación estadística positiva baja ($r = 0,481^{**}$, $p < 0.01$) entre las variables, mediante el coeficiente Rho de Spearman. Esto sugiere que una gestión más efectiva del talento humano guarda relación con una gestión mejorada de la rotación laboral.

Con el propósito de optimizar los resultados alcanzados, Faggioni y Lino (2018) sugirieron la necesidad ineludible de instaurar estrategias mediante la elaboración de un manual de políticas para la gestión del talento humano, enfocándose en la motivación e incentivos no económicos, y mostrar a los responsables de las áreas los resultados obtenidos tras los análisis, con lo cual se medirán las tasas de rotación laboral.

Auqui (2018) encontró una alta correlación ($r = 0.999^{**}$, $p < 0.01$) que resalta la importancia de utilizar métodos ágiles en los procesos de selección y reclutamiento para gestionar la rotación laboral. Asimismo, sugirió la importancia de contemplar no solo la inducción en el área específica, sino también la inmersión en la cultura organizacional de la compañía en su totalidad, con el fin de impulsar el desarrollo de habilidades y disminuir la rotación laboral.

Por otro lado, Chango (2019) recomendó la implementación de procesos de selección estandarizados como una forma de obtener resultados positivos y mejorar la gestión del talento humano. Esto permitirá asegurar que los empleados estén alineados con los objetivos estratégicos de la compañía. Adicionalmente, se planteó un conjunto de acciones para perfeccionar los procedimientos en el área de recursos humanos, con un enfoque en una mejor contratación y formación del personal, así como en la mejora de las descripciones de los cargos y una propuesta de incentivos económicos adecuada.

Con base en la primera hipótesis específica, la cual postula que hay una conexión directa entre la capacitación y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero ubicada en el distrito de San Juan De Lurigancho (Lima, Perú) en el año 2022, se obtuvo como resultado una correlación estadística positiva baja ($r = 0.408^{***}$, $p < 0.01$) entre la dimensión de capacitación y la variable de gestión de rotación laboral. Esto implica que, a mayor cantidad de programas de capacitación, se observa una mejora en la gestión de la rotación laboral.

Estos hallazgos son consistentes con los obtenidos por Quispe y Vera (2018), quienes encontraron una correlación moderada inversa ($r = -0.474^{***}$, $p < 0.01$) en su investigación. Para mejorar estos resultados, se recomienda llevar a cabo capacitaciones de forma regular, como mínimo una vez al año, impartidas por expertos en el campo, con cursos de actualización de procesos y tendencias generales alineadas con la actividad de la empresa.

Según la investigación de Guerra y Gálvez (2019), la implementación de capacitación para líderes de manera transformacional es fundamental para desarrollar las habilidades necesarias que inspiran, motivan y guían a los equipos hacia el éxito. A través de programas

de capacitación y desarrollo personalizados, los líderes pueden aprender y mejorar estas habilidades de liderazgo.

Esta capacitación permite a los líderes fomentar y motivar a los empleados, lo cual fortalece los lazos de confianza y comunicación con los colaboradores, y guiándolos hacia el compromiso y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, contar con un personal debidamente capacitado en sus funciones repercute directamente en la mejora de la estrategia de gestión de la rotación laboral.

Continuando con la segunda hipótesis específica, que plantea una relación directa entre la motivación y la gestión de la rotación laboral en una institución del sector retail financiero ubicada en el distrito de San Juan De Lurigancho, Lima, Perú en el año 2022, se encontró una correlación estadística positiva moderada ($r = 0.506^{**}$, $p < 0.01$) entre la dimensión de motivación y la gestión de rotación laboral. Esto sugiere que una mayor motivación está asociada con una mejor gestión de la rotación laboral en la organización.

Los resultados obtenidos son coherentes con un estudio previo realizado por Acosta y Carrillo (2016), el cual sugiere que la implementación de planes motivacionales puede estimular a los colaboradores y potenciar su compromiso con la organización, y reducir la rotación del personal. Además, se recomienda fomentar una competencia saludable entre los empleados, ya que esto puede impulsar su rendimiento y mejorar sus habilidades laborales. Es importante destacar como estrategia de gestión de rotación laboral, que un entorno de trabajo favorable para los empleados contribuye a su estabilidad emocional.

Por otro lado, Abril y Cárdenas (2021) encontraron en su investigación una correlación positiva baja ($r = 0.288^{**}$, $p < 0.01$) esto sugiere que un alto nivel de rotación laboral puede

estar relacionado con la falta de motivación y satisfacción de los empleados, lo que los lleva a abandonar la organización. Para abordar este problema se recomendó llevar a cabo evaluaciones de desempeño y encuestas de satisfacción laboral de forma periódica, por ejemplo, cada seis meses, con el fin de medir los niveles de rotación laboral y verificar si ha habido mejoras. En caso contrario, se deben tomar decisiones informadas y desarrollar un plan de acciones correctivas para abordar las preocupaciones de los empleados y mejorar su motivación en el trabajo.

Con respecto a la tercera hipótesis específica "Existe una relación directa entre la evaluación del desempeño y la gestión de la rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), 2022", se encontró una correlación estadística positiva moderada ($r=0,547^{**}$, $p<0,01$) entre la dimensión de evaluación del desempeño y la variable de gestión de rotación laboral. Esto implica que una mejor evaluación del desempeño se relaciona con una mejor gestión de la rotación laboral.

Con el propósito de mejorar estos resultados, Medina et al. (2017) en su investigación, la cual identificó una correlación negativa significativa ($r=-0,765^{**}$, $p<0,01$) entre las variables, recomendó que las evaluaciones de desempeño realizadas por las empresas del sector retail, actualmente llevadas a cabo cuatrimestralmente, resultan insuficientes. Recomendaron realizar evaluaciones con mayor frecuencia y comunicar de manera personal a los colaboradores los resultados de las evaluaciones de desempeño, así como implementar medidas correctivas alineadas con la cultura organizacional. Los resultados de la evaluación de desempeño sugieren la importancia de ofrecer salarios competitivos y oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores que demuestran habilidades destacadas.

De acuerdo con Castro (2020), en su investigación encontró una conexión negativa y significativa ($r = -0,658^{**}$, $p < 0,01$). Se sugiere que, para mejorar este resultado, la alta gerencia debería implementar la evaluación de desempeño como parte de la cultura organizacional y como una estrategia de gestión de la rotación laboral. Es importante destacar que la evaluación de desempeño debe enfocarse en el crecimiento profesional y no ser vista como un mecanismo punitivo que cause inestabilidad e inseguridad entre los empleados.

5.2. Conclusiones

Con base en el objetivo general, se ha identificado una conexión significativa entre la variable gestión de talento humano y la gestión de rotación laboral del sector retail financiero en el distrito de San Juan de Lurigancho (Perú), 2022. El coeficiente obtenido en el análisis estadístico fue ($r= 0.481$, $p < 0.01$) indicando una correlación positiva. Estos resultados ponen de manifiesto una conexión entre la gestión deficiente del talento humano y los niveles de rotación laboral. Se observó un aumento en la cantidad de colaboradores que abandonaron la organización de forma voluntaria, tal como se identificó en la problemática abordada en esta investigación.

En relación al primer objetivo específico, se ha evaluado la conexión entre la capacitación y la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022. El resultado obtenido muestra una correlación positiva, aunque moderada, con un coeficiente de correlación de ($r= 0.408$, $p < 0.01$). Estos hallazgos indican que las iniciativas de capacitación tienen un impacto directo en la administración de la rotación laboral. Los empleados no solo ven los programas de formación como una oportunidad para impulsar su crecimiento profesional, sino también como un medio para progresar dentro de la estructura organizativa de sus departamentos. Este beneficio individual contribuye, a su vez, al bienestar general de la empresa. La percepción positiva de los empleados sobre las actividades de capacitación fortalece su motivación y, en última instancia, impacta favorablemente en la gestión de la rotación laboral.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se ha evaluado positivamente que la motivación del trabajador tiene relación con la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022. El análisis estadístico realizado confirma la existencia de una relación positiva entre los niveles de motivación laboral y el ambiente diario de trabajo de los colaboradores, como se evidencia en el coeficiente de correlación de Spearman de 0.506. Esta constatación subraya la importancia de integrar la motivación laboral como un componente esencial en el entorno laboral, ya que contribuye significativamente a mantener un ambiente agradable y dinámico. Además, este enfoque centrado en la motivación laboral se refleja en un mayor compromiso por parte de los colaboradores hacia la empresa, generando un impacto positivo en la productividad y la satisfacción general en el lugar de trabajo.

En relación con el tercer objetivo específico establecido, que busca identificar la relación entre la evaluación de desempeño en la gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima–Perú), 2022. Se obtuvo un significativo coeficiente de correlación de Spearman de 0.547, con un valor de $p < 0.01$, indicando una correlación positiva. Al analizar estos datos estadísticos, se concluye que la evaluación de desempeño emerge como una herramienta esencial para afrontar conflictos, impulsar la productividad de los empleados y mitigar la tasa de rotación laboral. Este proceso proporciona a los empleados la oportunidad de mejorar en sus responsabilidades y fomenta su desarrollo profesional, permitiendo a las organizaciones anticipar posibles inconvenientes relacionados con el incumplimiento de objetivos por parte de personal no calificado.

5.3. Recomendaciones

En base a las conclusiones generales de la investigación, se recomienda a la institución investigada identificar las sedes o áreas que presenten un alto índice de rotación laboral, con el fin de implementar políticas de gestión del humano. Esto debe abarcar desde el proceso de contratación de personal hasta la conclusión de su ciclo laboral en la empresa, incluyendo la identificación de los motivos de retiro y la generación de estrategias de retención dentro de la organización. Es importante abordar de manera integral todo el ciclo de vida laboral del empleado para mejorar la retención y reducir la rotación. Este enfoque integral puede tener repercusiones significativas en la productividad y el éxito a largo plazo de la institución.

En relación a la capacitación, se recomienda a las organizaciones la implementación de programas de cursos que permitan a los empleados aplicar lo aprendido en sus áreas de trabajo de acuerdo con el plan desarrollado. Esto puede incluir la programación de las sesiones de capacitación, la reserva de espacios, la distribución de materiales y la coordinación con los facilitadores o proveedores seleccionados. Es importante asegurarse de que los empleados tengan acceso a los recursos necesarios y que se sigan las evaluaciones y seguimientos adecuados. Este proceso de capacitación debe ser continuo, no solo para los nuevos empleados, sino también para aquellos más veteranos. Estas capacitaciones pueden ser internas o externas, presenciales o virtuales, y la empresa puede ofrecer flexibilidad en cuanto a la programación, ya sea durante o fuera del horario laboral, con dinámicas y enfoques motivadores para atraer a los empleados.

En cuanto a la motivación, se sugiere a los líderes desarrollar habilidades interpersonales para evaluar la motivación percibida de sus empleados. Una herramienta útil para este propósito es la realización de encuestas de satisfacción laboral, que permiten diagnosticar y analizar el nivel de motivación en el equipo. Además, se recomienda desarrollar políticas y programas motivadores basados en las necesidades identificadas, tales como programas de reconocimiento y recompensas, oportunidades de desarrollo profesional, políticas de flexibilidad laboral, programas de bienestar, entre otros.

Con respecto a la evaluación de desempeño, se recomienda a los directores de área implementar evaluaciones periódicas, por ejemplo, cada bimestre, con el fin de identificar áreas que requieran mejoras en el desempeño y establecer objetivos para abordarlas. Asimismo, se sugiere utilizar los resultados de la evaluación para identificar a aquellos empleados con potencial para futuras promociones. Es importante que la retroalimentación de los empleados y supervisores sea parte integral del proceso de evaluación. Por último, se recomienda revisar y mejorar de manera continua el proceso de evaluación de desempeño, para asegurarse de que sea efectivo y se ajuste a las necesidades cambiantes de la empresa y de los empleados.

En conclusión, esta investigación ha corroborado la existencia de una relación entre las variables estudiadas, lo cual tiene implicaciones significativas en las instituciones del sector retail financiero, donde se ha identificado un alto índice de rotación laboral voluntaria que afecta negativamente la productividad de las empresas. Por lo tanto, se recomienda a la comunidad estudiantil que continúe realizando investigaciones en otros sectores

empresariales mediante investigaciones con un enfoque correlacional similar. Estos estudios pueden contribuir a una mejor comprensión de estos fenómenos y a la identificación de posibles soluciones para abordar el problema de la rotación laboral en diferentes contextos organizacionales.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Bibliografía

Abril, J. F., & Cárdenas, A. (2021). *La rotación del personal y el desempeño laboral del sector textil*.

Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32014>

Abril, M. (2019). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Universidad técnica de Abamto.

<https://www.semanticscholar.org/paper/DISE%3%91O-DE-PROCESOS-DE-GESTI%3%93N-DE-TALENTO-HUMANO-Freire/4fd46c8983d35e97533a17d105b6333d41a4a0d2>

Acosta, D. C., & Carrillo, D. A. (2016). La motivación y su incidencia en la rotación del personal de la escuela de conducción San Miguel Drive. *Universidad Técnica de Ambato*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23161>

Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado en las competencias*. Granica.

<https://granicaeditor.com/libro.asp?isbn=9789506419288>

Alvarez, D. (2020). *Rotación del personal ¿qué es y cómo combatirla?* Plaza y Valdes.

https://www.researchgate.net/publication/353023770_ROTACION_DE_PERSONAL_Que_es_y_como_combatirla

Anastacio, C., Garcia, A. J., & Mego, O. (2019). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región

lambayeque, Perú 2019. *Tzhoecoen*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>

Arenas, A. J., & Bayón, J. (2021). Desarrollo del talento humano para líderes de la gerencia financiera del servicio integrado de administración tributaria. *Razón Crítica*, 293.

<https://doi.org/https://doi.org/10.21789/25007807.1682>

- Auqui, C. G. (2018). *Gestión del talento humano y la rotación del personal en la agencia Carlos Villarán - Banco Interbank en el distrito de la Victoria*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20654>
- Avila, D., Garcia, M. d., Hernandez, T. J., & Valencia, K. (2018). *Contratación y capacitación: Factores de permanencia del capital humano en las PYMES*. Ariel Publisher.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/69896/contratacion-y-capacitacion--factores-de-permanencia-del-capital-humano-en-las-pymes>
- Benavides, F. (2009). *Ulises volvió a Itaca: la desmotivación en el trabajo y sus consecuencias*. Tebar.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/12780/ulises-volvio-solo-a-itaca--la-desmotivacion-en-el-trabajo-y-sus-consecuencias>
- Bouraz, J. A. (2019). *Gestion del talento Humano*. IURE Editores.
<http://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/130372>
- Calderon, G. (2020). Impactos de la pandemia sobre las organizaciones: una reflexión desde la perspectiva de la gestión del talento humano. *Lúmina*, volumen 21.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30554/lumina.21.3987.2020>
- Camacho, A., & Romero, M. C. (2019). *De la estabilidad laboral relativa, ¿a la estabilidad laboral absoluta?: estabilidad laboral reforzada en el empleo (2a. ed.)*. Universidad del Rosario.
<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/124374>
- Castro, B. P., Medina, C. G., & Soto, C. A. (2017). *Gestión del talento humano y la Rotación del personal en la empresa Starbucks Coffe- Zona Norte*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1847>
- Castro, M. D. (2020). *Gestión del talento humani y la rotación de personal en el Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46944>

Chango, M. X. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en la rotación del personal de la empresa Grancomar S.A.* Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46290>

Chiavenato, I. (2018). *Administración de los Recursos Humanos 10 Ed, el capital humano de las organizaciones.* McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com.mx/administracion-de-recursos-humanos-9781456263164-latam>

Chiavenato, I. (2019). *Gestion del talento humano 5 ed.* Mcgraw-Hill.

<https://www.mheducation.com.mx/gestion-del-talento-humano-9781456269845-latam-group>

Cuartas, F. (2015). *Salarios.* Ediciones de la U.

<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/70245>

Dipaz, M. R., García, R., & Sanchez, C. W. (2015). *Gestón del talento humano y rotación de personal en la empresa Supermercados Peruanos S.A. Plaza Vea Breña,.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/109>

ESAN Business Universidad. (2019). Rotación laboral en el Perú: ¿Qué hacer para disminuirla?

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>

Faggioni, A. A., & Lino, J. J. (2018). *Gestión de talento humano en relacion al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil.* Universidad Laica Vicente Rocafuente. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2199>

Gadow, F. (2013). *Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio.* Ediciones Granica.

<https://granicaeditor.com/libro.asp?isbn=9789506415709>

Gálvez, N. W., & Guerra, S. D. (2019). *Estrategias de retención de talento y la rotación de personal en la empresa Serlitec S.A.C.,.* Universidad Nacional del Centro del Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12867/3198>

- González, J. C. (2019). *Influencia de la gestión del talento humano en la rotación de personal de la empresa Reckrear S.A.S.* Pereira. <https://hdl.handle.net/10901/17841>
- Gualavisi, M., & Oliveri, M. (2016). Antiguiedades del Empleo y Rotación Laboral en América Latina. *Banco Interamerica de Desarrollo*, 24.
<https://publications.iadb.org/es/publicacion/15634/antiguedad-en-el-empleo-y-rotacion-laboral-en-america-latina>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: la rutas cuantitativas, cualitativa y Mixtas.* Mc Graw Hill.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, B. (2016). *Remuneraciones inteligentes: una mirada sencilla para atraer, retener y motivar al talento.* Ediciones Granica. <https://granicaeditor.com/libro.asp?isbn=9789506416027>
- Jaramillo, O. L., & Torres, J. L. (2014). *Diseño y Analisis del Puesto de trabajo.* Universidad del Norte.
<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/69929>
- Loyola, F. (2017). *Diseña tu carrera: una guía para aprovechar las oportunidades del mercado laboral.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/115534>
- Mascarilla, O. (2021). *Indicadores económicos en el comercio internacional: manual para el análisis de coyuntura.* Marge Books.
<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/173686>
- Mondy, W. (2015). *Administración de Recursos Humanos 14ed.* Pearson Educación.
<https://www.pearsoneducacion.net/mexico/tienda-online/administracion-recursos-humanos-dessler-14ed-ebook1>
- Orozco, A. (2017). *El Impacto de la capacitación.* Editorial Digital UNID.
<https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/41152>

- Peinado, J. M. (2016). *Desempeño 3.0: guía básica para el crecimiento profesional*. Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/116503>
- Peters, T., & Waterman, R. H. (2018). *En Busca Excelencia*. Harper Collins. <https://doi.org/https://www.crisol.com.pe/libro-busca-excelencia-9780718082420>
- Quispe, C. D., & Vera, E. K. (2018). *Gestión del talento humano y rotación de la empresa Marose Contratistas*. Universidad Tecnológica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5643>
- Rivera, A. (2021). *E-learning*. Ediciones Link Gerencial. <https://doi.org/https://www.alejandroriveraprato.com/wp-content/uploads/2021/07/E-learning-15-03-2021FS.pdf>
- Rodriguez, M. (2014). *Motivación al trabajo (2a. ed.)*. Editorial El Manual Moderno. <https://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/39617>
- Romero, E. J., & Salgado, R. M. (2021). *Rotación de Personal Administrativo y su incidencia en el Clima Organizacional de la Comisión de Transito del Ecuador*. Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5544>
- Sachs, J. D. (2005). *El fin de la pobreza*. Debate. <https://doi.org/https://www.casadellibro.com/libro-el-fin-de-la-pobreza-como-conseguirlo-en-nuestro-tiempo/9788483066430/1047327>
- Vallejos, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. ESPOCH. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

6.2. Abreviaturas

- Beneficios sociales: son aquellas compensaciones no económicas que el empleador provee al trabajador para su comodidad dentro de la organización.
- Empleo: actividad en la que una persona genera valor para una organización y por la que recibe una compensación.
- Feedback: es la comunicación de los jefes con sus subordinados a fin que pueda recibir apoyo para mejorar en sus actividades laborales.
- Funcionario: es el nombre comercial que usa la empresa objeto del estudio, el cual se refiere al personal que se dedica a la evaluación de créditos.
- Reconocimiento: es la muestra de gratitud y motivación que se da al trabajador por realizar sus labores de manera sobresaliente.
- Retail: se refiere al sector empresarial en el que se comercia con productos al por menor, para la empresa objeto de estudio se refiere al comercio de electrodomésticos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022?	Identificar la relación entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación directa entre gestión del talento humano y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	Metodología: Hipotético-Deductivo Tipo: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Población: Colaboradores de la empresa del sector financiero retail, Distrito de San Juan de Lurigancho Muestra: 56 colaboradores de la empresa sector financiero retail, Distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), 2022 Técnica de recolección de datos: Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Programa SPSS 27
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
P.E 1: ¿Qué relación existe entre la capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022?	O.E 1: Identificar la relación entre capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	H.E 1: Existe una relación directa entre capacitación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	
P.E 2: ¿Qué relación existe entre la motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022?	O.E 2: Identificar la relación entre motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	H.E. 2: Existe una relación directa entre motivación y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	
P.E 3: ¿Qué relación existe entre la evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022?	O.E 3: Identificar la relación entre evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	H.E 3: Existe una relación directa entre evaluación de desempeño y gestión de rotación laboral en una institución del sector retail financiero, distrito de San Juan De Lurigancho (Lima-Perú), 2022.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO		
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa y su gente (Vallejos 2016).	Capacitación	Relaciones Interpersonales	1, 2	Escala Likert Del 01 al 05 donde: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo. 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo	Instrumento aplicado: Encuesta		
			Valores	3				
			Comunicación	4				
		Motivación	Reconocimiento	5, 6				
			Espacios Laborales	7				
			Beneficios Sociales	8				
		Evaluación de Desempeño	Eficiencia	9, 10				
			Eficacia	11, 12				
		Gestión de rotación laboral	"La rotación laboral 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 y que se deben alimentar de más energía y recursos para garantizar su equilibrio". (Chiavenato, 2018, pág. 91)	Factores Externos			Estabilidad Laboral	13, 14, 15
							Salario	16, 17
Coyuntura Económica	18							
Factores Internos	Programas			19, 20, 21				
	Oportunidades de crecimiento profesional			22, 23				
	Remuneraciones			24				

Anexo 3: Encuesta / instrumento de evaluación

Cuestionario estructurado

Se utilizará la escala Likert para la medición de las encuestas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable Gestión del Talento Humano

Dimensión 1: Capacitación		1	2	3	4	5
1	La capacitación que se desarrolla en la empresa responde a las necesidades de relaciones interpersonales					
2	La capacitación en la empresa es comunicada de acuerdo a un plan de acción					
3	La capacitación que reciben los empleados les ayuda a cumplir los objetivos laborales y personales					
4	La capacitación que realiza la empresa para el personal es comunicada correctamente					
Dimensión 2: Motivación		1	2	3	4	5
5	La motivación que recibe en el departamento donde labora le permite cumplir con las metas de la empresa					
6	Se siente valorado y reconocido por parte de su jefe inmediato					
7	Está conforme con el espacio de trabajo asignado, para realizar su labor cotidiana					
8	Se siente gratificado por la empresa con los bonos de ayuda y beneficios sociales que otorga la para manutención y transporte					
Dimensión 3: Evaluación de desempeño		1	2	3	4	5
9	La planificación de las actividades anuales en la empresa contribuya a ejecutar las funciones y tareas con eficiencia					
10	La remuneración equitativa que recibe de la empresa contribuye a su buen desempeño laboral					
11	Su puesto de trabajo en la empresa es el óptimo para tener una máxima eficacia.					
12	La capacitación recibida contribuye a su mejor desempeño laboral					

Variable Gestión de Rotación Laboral

Dimensión 1: Factores Externos		1	2	3	4	5
13	Existen pocas oportunidades laborales en otras empresas del mercado					
14	Existe la posibilidad que se retire de su puesto laboral para ir a laborar a otra empresa.					
15	La estabilidad en las otras empresas permite alcanzar sus objetivos en los períodos establecidos					
16	En algunas empresas del mismo rubro el sueldo es mayor que en la empresa que actualmente labora.					
17	El salario en las empresas del mismo rubro permite a sus empleados cubrir su canasta básica					
18	Con la economía actual, existen mejores oportunidades en otras empresas.					
Dimensión 2: Factores Internos		1	2	3	4	5
19	El programa de servicio social que brinda la empresa a sus empleados es de primer nivel					
20	En el programa de capacitación participan todos los empleados de la empresa.					
21	El programa de incentivos que brinda la empresa al personal es equitativo.					
22	La empresa le ofrece oportunidad de crecimiento					
23	Siente que ha crecido personal y profesionalmente por las oportunidades que le ofrece la empresa.					
24	La remuneración que percibe en la empresa es suficiente para atender las necesidades de su familia.					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pozo Martín Mariano Rojas Chambilla Javier Raúl

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Gestión del talento humano

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacitación	1. La capacitación que se desarrolla en la empresa responde a las necesidades de relaciones interpersonales	4	4	3	4
	2. La capacitación en la empresa es comunicada de acuerdo a un plan de acción	4	4	4	4
	3. La capacitación que reciben los empleados les ayuda a cumplir los objetivos laborales y personales	4	3	4	4
	4. La capacitación que realiza la empresa para el personal es comunicada correctamente	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	5. La motivación que recibe en el departamento donde labora le permite	4	4	4	3

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	cumplir con las metas de la empresa				
6.	Se siente valorado y reconocido por parte de su jefe inmediato	4	4	4	4
7.	Está conforme con el espacio de trabajo asignado, para realizar su labor cotidiana	4	4	3	4
8.	Se siente gratificado por la empresa con los bonos de ayuda y beneficios sociales que otorga la para manutención y transporte	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Evaluación de Desempeño	9. La planificación de las actividades anuales en la empresa contribuya a ejecutar las funciones y tareas con eficiencia	4	3	4	4
	10. La remuneración equitativa que recibe de la empresa contribuye a su buen desempeño laboral	4	4	4	4
	11. Su puesto de trabajo en la empresa es el óptimo para tener una máxima eficacia	4	4	4	4
	12. La capacitación recibida contribuye a su mejor desempeño laboral	4	3	4	4

VARIABLE 2: Gestión de rotación laboral

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Externos	13. Existen pocas oportunidades laborales en otras empresas del mercado	4	3	4	3

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	14. Existe la posibilidad que se retire de su puesto laboral para ir a laborar a otra empresa.	4	4	4	4
	15. La estabilidad en las otras empresas permite alcanzar sus objetivos en los periodos establecidos	4	4	4	3
	16. En algunas empresas del mismo rubro el sueldo es mayor que en la empresa que actualmente labora.	4	3	3	4
	17. El salario en las empresas del mismo rubro permite a sus empleados cubrir su canasta básica	4	4	4	4
	18. Con la economía actual, existen mejores oportunidades en otras empresas.	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Internos	19. El programa de servicio social que brinda la empresa a sus empleados es de primer nivel	4	4	4	4
	20. En el programa de capacitación participan todos los empleados de la empresa	3	4	3	4
	21. El programa de incentivos que brinda la empresa al personal es equitativo.	4	4	4	4
	22. La empresa le ofrece oportunidad de crecimiento.	4	4	4	4
	23. Siente que ha crecido personal y profesionalmente por las oportunidades que le ofrece la empresa.	3	3	4	4
	24. La remuneración que percibe en la empresa es suficiente para atender las necesidades de su familia.	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Victor Moisés Portal Chávez

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	VíctorMoises Portal Chávez
Especialidad del experto	Marter Contrataciones del estado
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pozo Martín Mariano Rojas Chambilla Javier Raúl

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Gestión del talento humano

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacitación	1. La capacitación que se desarrolla en la empresa responde a las necesidades de relaciones interpersonales	4	4	4	4
	2. La capacitación en la empresa es comunicada de acuerdo a un plan de acción	4	4	4	4
	3. La capacitación que reciben los empleados les ayuda a cumplir los objetivos laborales y personales	4	4	4	4
	4. La capacitación que realiza la empresa para el personal es comunicada correctamente	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	5. La motivación que recibe en el departamento donde labora le permite	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	cumplir con las metas de la empresa				
6.	Se siente valorado y reconocido por parte de su jefe inmediato	4	4	4	4
7.	Está conforme con el espacio de trabajo asignado, para realizar su labor cotidiana	4	4	4	4
8.	Se siente gratificado por la empresa con los bonos de ayuda y beneficios sociales que otorga la para manutención y transporte	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Evaluación de Desempeño	9. La planificación de las actividades anuales en la empresa contribuya a ejecutar las funciones y tareas con eficiencia	4	4	4	4
	10. La remuneración equitativa que recibe de la empresa contribuye a su buen desempeño laboral	4	4	4	4
	11. Su puesto de trabajo en la empresa es el óptimo para tener una máxima eficacia	4	4	4	4
	12. La capacitación recibida contribuye a su mejor desempeño laboral	4	4	4	4

VARIABLE 2: Gestión de rotación laboral

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Externos	13. Existen pocas oportunidades laborales en otras empresas del mercado	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	14. Existe la posibilidad que se retire de su puesto laboral para ir a laborar a otra empresa.	4	4	4	3
	15. La estabilidad en las otras empresas permite alcanzar sus objetivos en los periodos establecidos	4	4	4	4
	16. En algunas empresas del mismo rubro el sueldo es mayor que en la empresa que actualmente labora.	4	4	4	4
	17. El salario en las empresas del mismo rubro permite a sus empleados cubrir su canasta básica	4	4	4	4
	18. Con la economía actual, existen mejores oportunidades en otras empresas.	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Internos	19. El programa de servicio social que brinda la empresa a sus empleados es de primer nivel	4	4	4	4
	20. En el programa de capacitación participan todos los empleados de la empresa	4	4	4	4
	21. El programa de incentivos que brinda la empresa al personal es equitativo.	4	4	4	4
	22. La empresa le ofrece oportunidad de crecimiento.	4	3	4	4
	23. Siente que ha crecido personal y profesionalmente por las oportunidades que le ofrece la empresa.	4	4	4	4
	24. La remuneración que percibe en la empresa es suficiente para atender las necesidades de su familia.	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Bamberger Vargas, Braggi Alfredo
Especialidad del experto	Consultor financiero
Código de colegiatura	002804
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=62268

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur,

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciatura en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Pozo Martín Mariano Rojas Chambilla Javier Raúl

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Gestión del talento humano

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacitación	1. La capacitación que se desarrolla en la empresa responde a las necesidades de relaciones interpersonales	4	4	4	4
	2. La capacitación en la empresa es comunicada de acuerdo a un plan de acción	4	4	4	4
	3. La capacitación que reciben los empleados les ayuda a cumplir los objetivos laborales y personales	4	4	4	4
	4. La capacitación que realiza la empresa para el personal es comunicada correctamente	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación	5. La motivación que recibe en el departamento donde labora le permite	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	cumplir con las metas de la empresa				
6.	Se siente valorado y reconocido por parte de su jefe inmediato	4	4	4	4
7.	Está conforme con el espacio de trabajo asignado, para realizar su labor cotidiana	4	4	4	4
8.	Se siente gratificado por la empresa con los bonos de ayuda y beneficios sociales que otorga la para manutención y transporte	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Evaluación de Desempeño	9. La planificación de las actividades anuales en la empresa contribuya a ejecutar las funciones y tareas con eficiencia	4	4	4	4
	10. La remuneración equitativa que recibe de la empresa contribuye a su buen desempeño laboral	4	4	4	4
	11. Su puesto de trabajo en la empresa es el óptimo para tener una máxima eficacia	4	4	4	4
	12. La capacitación recibida contribuye a su mejor desempeño laboral	4	4	4	4

VARIABLE 2: Gestión de rotación laboral

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Externos	13. Existen pocas oportunidades laborales en otras empresas del mercado	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	14. Existe la posibilidad que se retire de su puesto laboral para ir a laborar a otra empresa.	4	4	4	4
	15. La estabilidad en las otras empresas permite alcanzar sus objetivos en los periodos establecidos	4	4	4	4
	16. En algunas empresas del mismo rubro el sueldo es mayor que en la empresa que actualmente labora.	4	4	4	4
	17. El salario en las empresas del mismo rubro permite a sus empleados cubrir su canasta básica	4	4	4	4
	18. Con la economía actual, existen mejores oportunidades en otras empresas.	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores Internos	19. El programa de servicio social que brinda la empresa a sus empleados es de primer nivel	4	4	4	4
	20. En el programa de capacitación participan todos los empleados de la empresa	4	4	4	4
	21. El programa de incentivos que brinda la empresa al personal es equitativo.	4	4	4	4
	22. La empresa le ofrece oportunidad de crecimiento.	4	4	4	4
	23. Siente que ha crecido personal y profesionalmente por las oportunidades que le ofrece la empresa.	4	4	4	4
	24. La remuneración que percibe en la empresa es suficiente para atender las necesidades de su familia.	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Taboada Jiménez, Alberto
Especialidad del experto	Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa
Código de colegiatura	COLEGIO DE PROFESORES DEL PERU 09456173
Ficha CTI Vitae (*)	Registrado en SUNEDU

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 004-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 31 de enero de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	JAVIER RAÚL ROJAS CHAMBILLA MARIANO POZO MARTÍN	“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE ROTACIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022”	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales