

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



“CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ESMERALDA (TAXI ALO 45), AÑO 2021”

Tesis presentada por las Bachilleres:
Día Canaza, Lesly Pamela

Puma Huamani, Ana Azucena

Para optar el Título Profesional de:
**Licenciada en Administración
de Empresas**

Asesor:

Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo

Arequipa – Perú

2021

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 19 de setiembre del 2021

Dictamen: 004247-C-EPAE-2021

Visto el borrador del expediente 004247, presentado por:

**2014400212 - DIA CANAZA LESLY PAMELA
2013203532 - PUMA HUAMANI ANA AZUCENA**

Titulado:

**CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN ESMERALDA (TAXI ALO 45), AÑO 2021.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0238 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR**

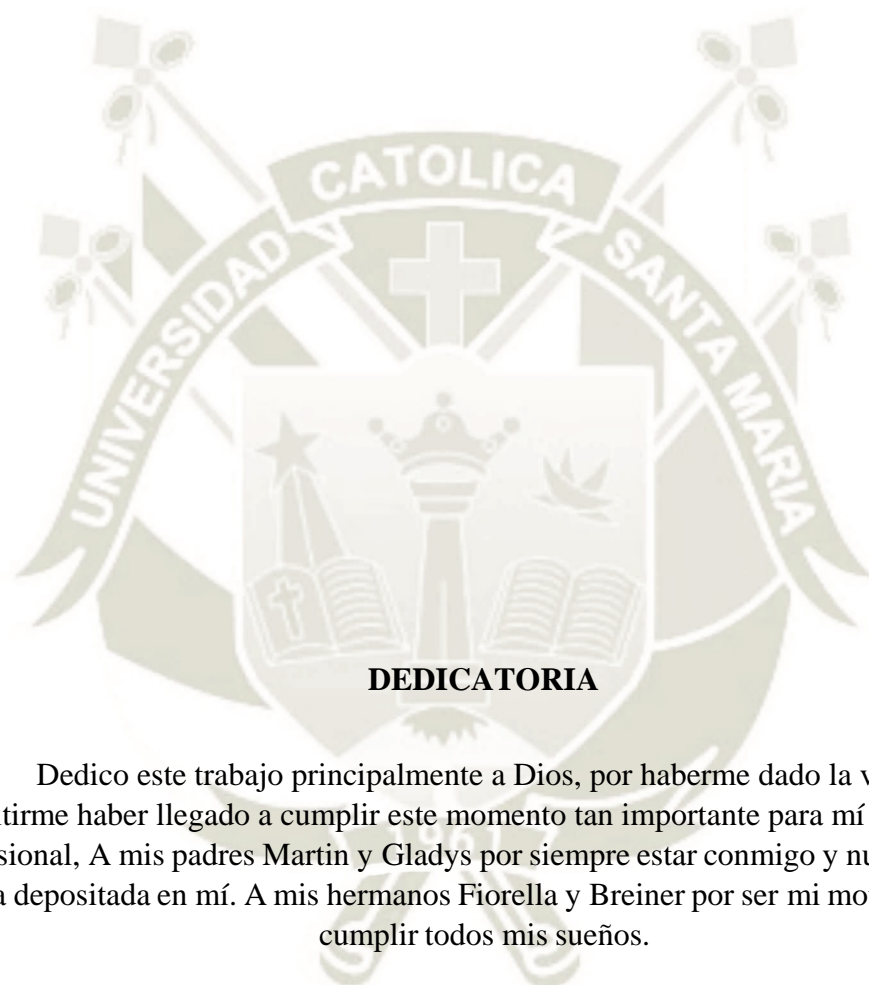


**1047 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**





DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado a cumplir este momento tan importante para mí en mi carrera profesional, A mis padres Martin y Gladys por siempre estar conmigo y nunca perder la confianza depositada en mí. A mis hermanos Fiorella y Breiner por ser mi motor y motivo para cumplir todos mis sueños.

Lesly Pamela Día

RESUMEN

La investigación lleva como título: Capital humano y retención de los colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (taxi Alo 45), año 2021, su objetivo principal fue: Determinar el talento humano y la retención de colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021. Se estableció como población a 10 trabajadores desde gerentes hasta asistentes administrativos de la empresa en estudio, la muestra considerada fue mediante el muestro no probabilístico por ser una población pequeña.

La investigación fue de tipo básico, el nivel de investigación fue descriptivo y el diseño fue no experimental. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual estuvo constituido por 24 ítems planteados de acuerdo a las variables de estudio

Se concluye que el nivel de significancia es de 0.006 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables capital humano y retención de colaboradores así mismo el coeficiente de correlación es de 0.796 lo que demuestra que existe relación positiva y de grado considerable, es decir que una adecuada gestión de capital humano, se asocia a una mejor retención de colaboradores dentro de la empresa.

Palabras clave: Capital humano, retención de colaboradores.

ABSTRACT

The research is entitled: Human capital and retention of employees of the company Corporación Esmeralda (taxi alo 45), year 2021, its main objective was: Determine the human talent and retention of employees of the company Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), year 2021. The population was established as 10 workers from managers to administrative assistants of the company under study, the sample considered was through non-probabilistic sampling because it is a small population.

The research was basic, the research level was descriptive and the design was non-experimental. The technique used in the research was the survey and the instrument was the questionnaire which consisted of 24 items raised according to the study variables

It is concluded that the level of significance is 0.006, which indicates that there is a statistically significant relationship between the variables human capital and employee retention, and the correlation coefficient is 0.796, which shows that there is a positive and considerable relationship, that is, that an adequate management of human capital is associated with a better retention of collaborators within the company.

Keywords: Human capital, employee retention.

INTRODUCCIÓN

La investigación pretende la interrogante: ¿Cómo es el talento humano y la retención de colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021?, la hipótesis planteada es: Dado que en la Empresa CORPORACIÓN ESMERALDA (TAXI ALO 45), se tiene antecedentes de que se hay problemas para retener a los trabajadores debido a la carga laboral compleja que se tiene en la empresa, la carga laboral elevada se percibe por actividades y laborales que son pesadas, además se incrementa el problema debido a que la empresa no presenta programas de incentivo para los trabajadores pues no se tiene referencias de que la empresa apueste por la formación continua de sus colaboradores o su capacitación, es necesario que se conozca la importancia de la retención de personal por lo cual los trabajadores con mayor talento o eficiencia se puedan quedar en la empresa, de esta forma se pueden sacar ventajas competitivas en relación al resto de empresas del mismo rubro, si se quiere tener un mayor desempeño organizacional es indispensable que se aplique la estrategia de retención de personal, por lo tanto se establece la hipótesis de que es posible que se tenga una relación positiva y significativa entre el capital humano y la retención de los colaboradores.

La investigación se desarrolló de la siguiente forma:

Capítulo I, Planteamiento teórico: Se presenta el enunciado del problema, la descripción del problema, justificación, objetivos de la investigación, antecedentes de la investigación, bases teóricas y la hipótesis de investigación

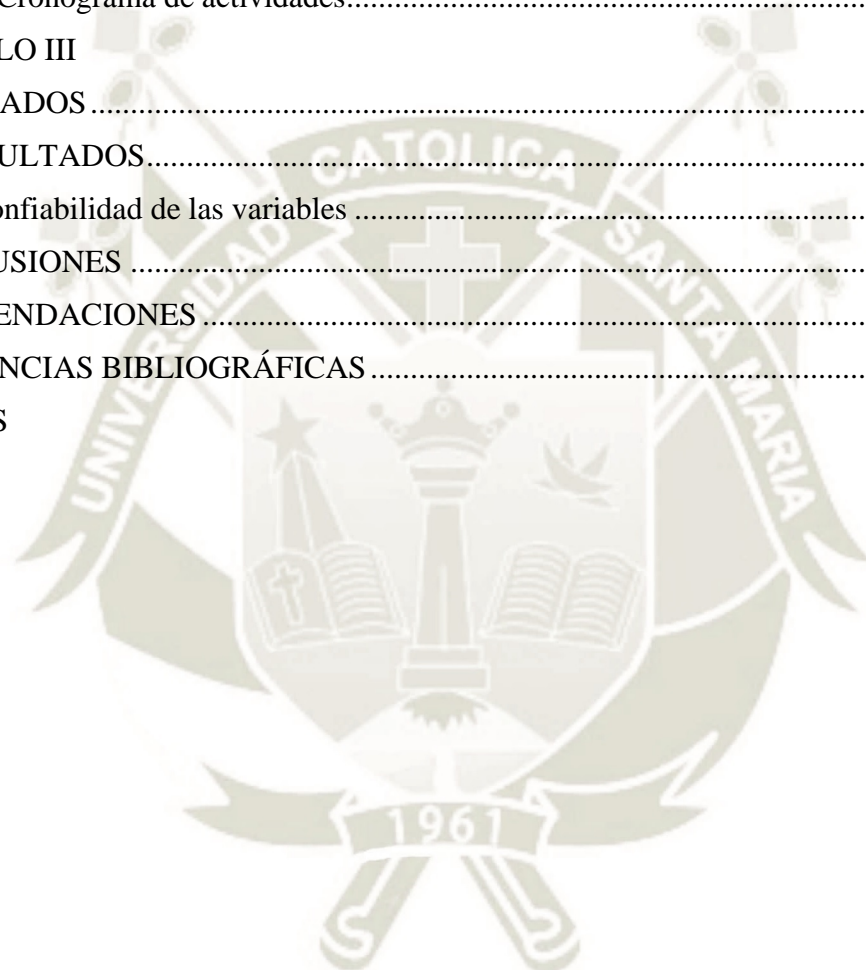
Capítulo II, Planteamiento operacional: Se presentan las técnicas e instrumentos y su estructura, campo de verificación, las estrategias de recolección de datos, los recursos y el cronograma de actividades.

Capítulo III, Resultados: Se presentan los resultados de las variables de estudio. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	2
1.1. Enunciado del problema	2
1.2. Descripción del problema.....	2
1.2.1. Campo, Área y línea.....	2
1.2.2. Tipo de problema	2
1.2.3. Variables.....	2
1.2.4. Interrogantes básicas	4
1.3. Justificación del problema	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. Marco teórico.....	7
1.5.1. Antecedentes de la investigación	7
1.5.2. Capital Humano	11
1.5.4. Retención de colaboradores	21
1.6. Definición de términos	32
1.7. Hipótesis	33
CAPÍTULO II	
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	34
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	35
2.1. Técnicas e instrumentos.....	35
2.1.1. Técnicas.....	35
2.1.2. Instrumentos	35
2.2. Estructura de los instrumentos	35
2.2.1. Ficha técnica.....	35
2.2.2. Cuadro de Coherencias.....	36
2.3. Campo de verificación.....	36

2.3.1. Ámbito.....	36
2.3.2. Ubicación temporal	36
2.3.3. Unidades de estudio	36
2.4. Estrategias de recolección de datos	38
2.4.1. Criterios para el manejo de resultados	38
2.4.2. Organización	39
2.5. Recursos necesarios	39
2.6. Cronograma de actividades.....	40
CAPÍTULO III	
RESULTADOS.....	41
3. RESULTADOS.....	42
3.1. Confiabilidad de las variables	42
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	3
Tabla 2 Cuadro de coherencias.....	36
Tabla 3 Análisis de confiabilidad de las variables.....	42
Tabla 4 Estadísticas por elemento para Capital humano.....	42
Tabla 5 Estadísticas por elemento para Retención de colaboradores.....	43
Tabla 6 Conocimientos sobre la organización, su estructura y funcionamiento.....	45
Tabla 7 Conocimientos para incrementar la efectividad y eficiencia.....	46
Tabla 8 Conocimientos relacionados a la experticia y resolución de problemas.....	47
Tabla 9 Competencias específicas relacionadas al puesto.....	48
Tabla 10 Relaciones entre directivos y colaboradores.....	49
Tabla 11 Relaciones entre los colaboradores.....	50
Tabla 12 Integración laboral y social.....	51
Tabla 13 Actitudes hacia el puesto.....	52
Tabla 14 Fortalecimiento de experiencias laborales.....	53
Tabla 15 Competencias laborales para un buen desempeño.....	54
Tabla 16 Autonomía de los colaboradores.....	55
Tabla 17 Empleo de conocimientos.....	56
Tabla 18 Habilidades técnicas y humanas.....	57
Tabla 19 Tareas asignadas.....	58
Tabla 20 Retribuciones.....	59
Tabla 21 Incentivos.....	60
Tabla 22 Beneficios laborales.....	61
Tabla 23 Desarrollo de competencias genéricas.....	62
Tabla 24 Desarrollo de competencias especializadas.....	63
Tabla 25 Desarrollo de competencias laborales vinculadas al puesto.....	64
Tabla 26 Planes de carrera para.....	65
Tabla 27 Concursos de promoción.....	66
Tabla 28 Solución de los conflictos.....	67
Tabla 29 Conciliación con la vida personal.....	68
Tabla 30 Pruebas de normalidad.....	69
Tabla 31 Interpretación del coeficiente r de Pearson.....	70
Tabla 32 Correlación entre capital humano y retención de colaboradores.....	70

Tabla 33 Correlación entre capital humano y diseño del puesto.....	71
Tabla 34 Correlación entre capital humano y retribución.....	72
Tabla 35 Correlación entre capital humano y desarrollo profesional	72
Tabla 36 Correlación entre capital humano y conciliación personal y laboral	73



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimientos sobre la organización, su estructura y funcionamiento	45
Figura 2 Conocimientos para incrementar la efectividad y eficiencia	46
Figura 3 Conocimientos relacionados a la experticia y resolución de problemas	47
Figura 4 Competencias específicas relacionadas al puesto	48
Figura 5 Relaciones entre directivos y colaboradores	49
Figura 6 Relaciones entre los colaboradores	50
Figura 7 Integración laboral y social	51
Figura 8 Actitudes hacia el puesto	52
Figura 9 Fortalecimiento de experiencias laborales	53
Figura 10 Competencias laborales para un buen desempeño	54
Figura 11 Autonomía de los colaboradores	55
Figura 12 Empleo de conocimientos	56
Figura 13 Habilidades técnicas y humanas	57
Figura 14 Tareas asignadas	58
Figura 15 Retribuciones	59
Figura 16 Incentivos	60
Figura 17 Beneficios laborales	61
Figura 18 Desarrollo de competencias genéricas	62
Figura 19 Desarrollo de competencias especializadas	63
Figura 20 Desarrollo de competencias laborales vinculadas al puesto	64
Figura 21 Planes de carrera	65
Figura 22 Concursos de promoción	66
Figura 23 Solución de los conflictos	67
Figura 24 Conciliación con la vida personal	68



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema

CAPITAL HUMANO Y RETENCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ESMERALDA (TAXI ALO 45), AÑO 2021.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, Área y línea

- a) **Campo:** Ciencias Administrativas
- b) **Área:** Administración
- c) **Línea:** Recursos Humanos

1.2.2. Tipo de problema

- a) **Tipo:** Básica
- b) **Nivel:** Descriptivo – Correlacional
- c) **Enfoque:** Mixto

1.2.3. Variables

- a) **Análisis de las variables**

Variable independiente: Talento Humano

Variable dependiente: Retención de colaboradores

b) Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
V. Independiente Capital Humano	Capacidad intelectual	Fortalecimiento de conocimientos normativos. - Fortalecimiento de habilidades intelectuales. - Organización y fortalecimiento de acciones y experiencia
	Capacidad social	Promueve relaciones interpersonales. - Fortalece relaciones laborales y colaborativas
	Capacidad efectiva	Genera confianza afectiva. Promueve acciones de integración laboral. Fortalece relaciones afectivas entre los colaboradores
	V. Dependiente Retención de colaboradores	Diseño del puesto
Retribución		Percibe una retribución justa. Percibe incentivos y beneficios laborales
Desarrollo profesional		Aplica competencias genéricas para la resolución de problemas. Aplica competencias específicas para la resolución de problemas. Percibe concursos de promoción laboral.
Conciliación personal y laboral		Percibe estrategias de conciliación y solución de conflictos. Percibe estrategias de retención del talento humano.

Fuente: Elaboración propia

1.2.4. Interrogantes básicas

1.2.4.1. Interrogante general

¿Cómo es el talento humano y la retención de colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021?

1.2.4.2. Interrogantes específicas

- ¿Cómo es el Capital Humano y el Diseño de puestos en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021?
- ¿Cómo es el Capital Humano y la Retribución a los colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021?
- ¿Cómo es el Capital Humano y el Desarrollo profesional de los colaboradores en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021?
- ¿Cómo es el Capital Humano y la Conciliación personal y laboral en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021

1.3. Justificación del problema

Esta investigación tuvo como finalidad analizar la incidencia propia del capital humano sobre la retención de los colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), por medio de esta investigación se da la posibilidad de poder conocer el real valor del capital humano dentro de una empresa o entidad, sin el capital humano las empresas no podrían funcionar, es indispensable que se gestionen de mejor manera el talento humano de una empresa para de esta manera retener a los colaboradores, en el mundo actual altamente globalizado y competitivo de hoy en día es necesario dotar al talento humano de mayores herramientas y conocimientos que sean acordes a los cambios y avances tecnológicos de hoy en día para que de esta forma los trabajadores puedan aportar las mejores soluciones posibles, por medio de este estudio se podrán encontrar las causas y factores que hacen que el trabajo del personal

presente deficiencias para de esta forma corregir estas falencias y mejorar la eficiencia de los trabajadores.

Esta investigación también podrá dar cuenta a las empresas y entidades de la importancia de invertir en el capital humano de las empresas ya que estos constituyen una de las bases primordiales para que toda entidad funcione de forma adecuada. La imagen que proyecta una empresa esta relaciona con lo que transmiten cada uno de sus trabajadores y su forma de desenvolvimiento en cada uno de sus trabajos.

Una gran cantidad de entidades no le dan la importancia debida que debería dársele al talento humano y no se considera su real preponderancia, para esto es primordial la gestión y el trabajo del área de recursos humano el cual está encargado de planificar, dirigir, organizar y controlar las el desempeño de los trabajadores de una empresa, es conocido que el capital humano de una empresa es el factor y componente principal el cual es capaz de generar mayor productividad en una empresa con mayores niveles de eficiencia y eficacia y esto se logra si el área de recursos humanos es capaz realmente de gestionar de forma adecuada el capital humano de la entidad, de esta forma se logra la optimización en el uso de los recursos y del mismo modo se consigue una mejor atención al público en general.

Por lo tanto, este estudio investiga las pautas necesarias para optimizar la eficiencia y productividad del capital humano de una empresa, se evalúa también la retención de cada uno de los trabajadores y las metodologías y estrategias que consiguen implementar las pautas necesarias para optimizar la labor del capital humano de una empresa, se investiga también las estrategias de evaluación necesarias para medir el desempeño de los trabajadores de una entidad.

Tomando en cuenta las premisas indicadas y también el avance acelerado de la tecnología y la globalización es sumamente importante entender al talento humano como primordial e indispensable para toda empresa u organización, es primordial también mejorar la eficiencia de los mismos e invertir mayores recursos en el mejoramiento del capital humano tal como lo hacen otras empresas y organizaciones las cuales se diferencian de las demás y por lo tanto muestran mejores niveles de productividad y mayores beneficios, es por todo lo mencionado que es sumamente primordial esta investigación. Se indica del mismo modo que el estudio es absolutamente viable ya que se cuenta con todas las autorizaciones pertinentes para su desarrollo siendo además una investigación necesaria para mejorar la eficiencia y productividad de la empresa en estudio.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el talento humano y la retención de colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el Capital Humano y el Diseño de puestos en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021.
- Identificar el Capital Humano y la Retribución a los colaboradores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021.
- Identificar el Capital Humano y el Desarrollo profesional de los colaboradores en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021.
- Analizar el Capital Humano y la Conciliación personal y laboral en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), año 2021

1.5. Marco teórico

1.5.1. Antecedentes de la investigación

1.5.1.1. Internacional

Bernal, Pedraza, & Castillo (2020) en su investigación la cual llevo como título, *“El capital humano y su relación con el desempeño organizacional”*, se tuvo como objetivo principal: Analizar la relación propia del capital humano y el desempeño organizacional. Se tuvo un enfoque cuantitativo con la aplicación de un cuestionario tomando en cuenta una muestra de 253 entidades mexicanas propias del rubro del comercio, específicamente medianas y grandes empresas, se recopiló información principalmente de los directivos de las entidades investigadas, en cuanto al análisis de la información se recurrió al análisis de regresión lineal el cual dio evidencias de que realmente hay una relación de dependencia entre las dos variables estudiadas.

Pesantez (2017) en su investigación la cual tuene como título, *“El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador”*, se tuvo como objetivo central de la investigación: Investigar el capital humano y la influencia de este sobre la competitividad en las Pymes del rubro manufacturero de la ciudad de Cuenca Ecuador, este estudio esta aplicado para conocer la importancia del capital humano y su incremento de conocimientos, tomando en cuenta que el capital humano es capaz de innovar y generar mayor competitividad, el capital humano con mayores conocimientos y capacitación es capaz de tener mayor productividad, según lo indica Fernández de Barrena (2003) las personas son creativas por naturaleza y siempre están en constante crecimiento personal y aprendizaje constante, en todas las acciones que las personas realizan están adquiriendo mayores conocimientos, esto hace que las empresas o corporaciones en las cuales estas personas laboran también estén en crecimiento constante. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, como técnica de recopilación de información se hizo uso de una encuesta, el

tamaño de la muestra fue de 124 empresas las cuales fueron escogidas al azar, para el procesamiento de la información se hizo uso del programa SPSS 24, de esta forma se pudieron obtener buenos resultados con los cuales se pudo validar la hipótesis de investigación, el capital humano que tienen las entidades es el elemento más importante para que se consiga tener mejores niveles de crecimiento empresarial, es por este motivo que es fundamental que se capacite e informe mucho más a los trabajadores de las empresas, por medio de las ideas y de los pensamientos de los trabajadores y sus altos niveles de creatividad es que se puede conseguir influir de forma positiva en la consecución de mejores niveles de rendimiento para las empresas.

Giraldo & Naranjo (2020) en su investigación la cual llevo como título, *“El capital humano de la empresa: una propuesta de medición”*, se tuvo como objetivo de la investigación: Medir la calidad de capital humano que tiene una empresa junto a sus variables e indicadores por medio de un estudio aplicado al capital humano de todo un conjunto de empresas de Colombia. En cuanto a la metodología de investigación se hizo de métodos cuantitativos y como técnica de recopilación de información se usó la técnica de la encuesta y se tomó como muestra a los empleados de las áreas y departamentos más estratégicos, tácticos y operativos de la empresa investigada, también se aplicó la técnica de revisión documentaria y revisión de los sistemas de información de estas empresas, también se usó la revisión literaria por medio de la base de datos de información de páginas como Scopus, Science, Direct, Dialnet, Redalyc y Google Scholar. Después de la aplicación de la investigación se pudo determinar que las empresas no tienen mayores conocimientos de la importancia del capital humano en sus empresas y no cuentan con métodos y estrategias adecuadas que puedan hacer que sus trabajadores adquieran mayores capacidades y mayor desarrollo, se llegó a concluir que para medir el capital humano es necesario cuatro factores o componentes fundamentales: Conocimiento, valores compartidos, las competencias laborales y la tipología propia del personal, de esta forma se tienen las herramientas necesarias para poder construir propuestas

que son capaces de poder medir y cuantificar el capital humano e identificar los puntos en los cuales se puede trabajar para incrementar las capacidades de los trabajadores y sus niveles de eficiencia.

1.5.1.2. Nacional

Lujan & Huayta (2019) en su investigación la cual llevo como título, “*Capital humano y retención del personal de la Empresa Luframa Hardware Technologies SAC del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*”, tuvo como objetivo central de la investigación: Determinar el nivel de relación que se tiene entre el capital humano y la retención de personal en la empresa Luframa Hardware Technologies SAC en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2019. En cuanto a la metodología de investigación se hizo uso de métodos cuantitativos, el diseño de estudio fue descriptivo correlacional, la población de estudio fue de 78 trabajadores los cuales fueron escogidos por medio de una muestra probabilística, para la recopilación de información se usó como técnica de investigación una encuesta y como instrumentos un cuestionario de capital humano y otro cuestionario de retención de personal los cuales fueron validados de forma adecuada por medio de los criterios de fiabilidad correspondientes. Para el procesamiento de la información se hizo uso de métodos de estadística descriptiva inferencial. Después de la aplicación de los instrumentos de investigación se pudo obtener como resultados que, si existe una relación significativa entre el capital humano y la retención de personal, esto fue comprobado por medio de la prueba de T_{α} de Kendall, se pudo concluir que tanto el capital humano como la retención de clientes son dos variables que inciden de forma directa sobre los procesos que se tienen en las empresas y los trabajadores que laboran en estas empresas tienen mucho que ver en esto.

Lujan (2019) en su investigación la cual tiene como título, “*Gestión del capital humano y su relación con la retención del personal de la Empresa Servicios Generales Santa Martha S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*”, donde se estableció como objetivo central de la investigación determinar el nivel de relación existente el capital humano y la retención de personal en la empresa Santa Martha S.A.C. en el periodo 2019. En cuanto a la metodología de investigación, fue de tipo descriptiva, el enfoque de la misma fue cuantitativa, el diseño de estudio fue de tipo correlacional, no experimental con un corte transversal por lo cual la recopilación de información se realizó una única vez, el estudio fue de tipo probabilístico, para la población se tomó en cuenta a un total de 85 personas que laboran en la referida empresa, se consideró a 70 trabajadores para la muestra, para la recopilación de información se tomó como técnica de investigación a una encuesta y como instrumento a un cuestionario de escala tipo Likert y para la confiabilidad se hizo uso de estadística descriptiva, para el procesamiento de los datos se usó el programa estadístico SPSS versión 24, en cuanto al método de investigación fue hipotético deductivo, para comprobar la correlación de las variables de la investigación se hizo uso del coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman para de esta forma determinar el nivel de correlación entre la gestión de capital humano y la retención de trabajadores o de personal. Después de la aplicación de la investigación se pudo llegar a determinar que, se tiene una relación entre las dos variables de investigación establecidas, esto se comprueba por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,658 y un nivel de significancia $p = 0,045$ el cual tiene un valor menor de $\alpha = 0,05$. De esta forma se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo cual se puede indicar que se tiene una correlación moderada entre las dos variables de la investigación

1.5.2. Capital Humano

De acuerdo con Pérez (2018), a consecuencia de los cambios constantes que se dan en el entorno en general en los medios empresariales muchos especialistas se han interesado más en investigar y estudiar las características del capital humano, se tiene la presunción de que el capital humano es el componente principal el cual es capaz de generar mayor valor y riqueza para las empresas.

Según la concepción de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2017) se menciona que el capital humano es definido como todo el conjunto de habilidades, competencias y atributos propios de cada uno de los individuos que hacen que una entidad logre mayores niveles de eficiencia.

Ifeanyichukwu (2017), también menciona que el capital humano está compuesto por toda una serie de elementos los cuales incluyen el talento, la inteligencia, la capacitación y todo el conjunto de habilidades propias de cada persona juntamente con todo el resto de factores que hacen que se tenga un mayor nivel de desarrollo social y económico de los países.

Delgado, Vargas, Rodríguez y Montes (2018) comentan que el capital humano está conformado por todo un conjunto de capacidades y competencias de conocimiento que hacen que las personas tengan mayores niveles de eficiencia mejorando los productos y servicios que las empresas ofrecen en el mercado. Del mismo modo, Srivastava y Das (2015) mencionan que el capital humano está compuesto por un grupo de características que las personas tienen, comprende destrezas que se demuestran de forma individual o colectiva y que hacen que se consigan los objetivos empresariales, entre todos los elementos tiene mayor preponderancia la experiencia de las personas, el juicio, los talentos, las habilidades y los conocimientos.

Mina (2015) menciona que el capital humano es uno de los elementos de mayor importancia que hacen que las empresas puedan obtener mayores niveles de productividad, el

capital humano tiene una forma diferente de gestión y por lo tanto debe poder abordarse de forma especial, se deben usar estrategias y métodos los cuales permitan que los trabajadores puedan desarrollar mayores niveles de eficiencia y productividad los cuales son absolutamente beneficiosos para las empresas, de esta forma se genera mayor eficiencia y competitividad empresarial.

Hilario (2018) indica que el recurso humano es una de las áreas de mayor importancia para las empresas y entidades, pero el tratamiento de este elemento difiere en cada empresa, cada entidad tiene sus propias políticas de funcionamiento y por lo tanto se tiene una organización diferente, condiciones de entorno distintas y formas de gestión particulares.

García (2016) menciona que para que se pueda tener una buena organización de los recursos humanos se debe revisar cada uno de los elementos internos y externos y los factores que pudiesen afectar el rendimiento y desempeño de los trabajadores, cuando se habla de los recursos humanos no solo comprende al trabajador sino también a todo el entorno que lo rodea, atañe también a todo el conjunto de factores internos y externos que influyen sobre el desempeño de los trabajadores, precisamente uno de estos factores que tiene que ver con los recursos humanos y que es mucho más importante es la relación que tiene el trabajador con los clientes de la empresa.

1.5.2.1. Capacidad intelectual

Pérez (2018) La capacidad intelectual comprende la dimensión intelectual por la cual las personas tienen diferentes capacidades y competencias personales, tiene que ver con la filosofía de saber, saber hacer, saber ser y saber estar, se tiene un visión mucho más integral de lo que representa el capital humano, los encargados de gestionar el área de los recursos humanos deben estar pendientes también de cada una de las estrategias, procedimientos y medios por los cuales cada trabajador desarrolla sus labores de la forma más óptima posible, se trata de mejorar

el desempeño laboral de cada trabajador atendiendo sus falencias y fortaleciendo los puntos donde mejor desempeño tiene.

Delgado, Vargas, Rodríguez, & Montes (2018) indican que la dimensión intelectual del capital humano está conformada por conocimiento explícito e implícito, es decir, por todo el conjunto de vivencias, valores y sapiencia que los trabajadores van acumulando a lo largo de los años, se trata también de poder generar un mejor entorno en el cual el trabajador pueda desarrollar de mejor manera cada una de sus habilidades y destrezas.

El conocimiento tácito se dirige mucho más a la mentalidad que tienen los trabajadores, tiene que ver con la parte subjetiva de cada colaborador, el saber y conocer porque se deben realizar ciertas actividades dentro de una empresa. (Ifeanyichukwu, 2017).

Por su parte el conocimiento explícito se relaciona con la productividad, el nivel de eficiencia y eficacia con la cual laboran cada uno de los trabajadores, este conocimiento se puede materializar y puede ser difundido por medio del lenguaje formal o sistémico, está conformado por cada una de las directrices, los lineamientos, procesos y políticas que tiene una entidad o empresa. (Ifeanyichukwu, 2017).

- **Fortalecimiento de conocimientos normativos**

Comprende el conocimiento de cada una de las normativas las cuales rigen el trabajo que se desarrolla en una empresa, toda empresa está regulada por su propia normativa y políticas internas por las cuales el trabajo y los trabajadores también se rigen, esta normativa la cual debe ser cumplida sirve para la buena gestión de una empresa, el trabajador debe tener conocimiento de esta normativa pues según la misma se le otorgan derechos y también obligaciones por cumplir a los trabajadores.

La normativa laboral cambia en cada tipo de organización; sin embargo, se fundamenta en las leyes laborales que presiden en cada país, cada país tiene su propio código y normativas en cuestiones de trabajo y cada empresa de seguir estas disposiciones.

Estas normativas por lo general tienen un carácter holístico por lo cual siempre tienen un camino o pauta que se debe seguir para continuar y seguir las directrices de la empresa, estas normativas están relacionadas a los riesgos laborales y también a la gestión de los recursos humanos.

Es necesario que los trabajadores tengan conocimiento de estas normativas y que la empresa les brinde esta información pues en muchas ocasiones esta normativa contiene información incluso de los días de vacaciones a los cuales un trabajador tiene derecho. (Suarez , 2018)

- **Fortalecimiento de habilidades intelectuales**

Las habilidades intelectuales son aquellas que usa una persona en su día a día y se ponen más de manifiesto aun en los casos en los cuales se tiene que resolver problemas, las habilidades intelectuales permiten a las personas poder realizar sus actividades y labores de forma adecuada, desde reportes de trabajo elaboración de balances o cualquier otro tipo de actividad que implique la destreza de los trabajadores.

Las habilidades intelectuales son parte de la actitud de un trabajador para poder ejecutar sus labores, está muy ligada al concepto de capacidad.

La capacidad intelectual comprende que una persona tiene los conocimientos suficientes como para poder ejecutar una tarea o actividad, este conocimiento intelectual se estimula en el día a día de la experiencia por lo cual las actividades laborales y el propio desempeño del trabajador en su centro de labores contribuyen a fortalecer el conocimiento intelectual. Una de las habilidades intelectuales indispensables y más importantes que tienen los seres humanos es precisamente la memoria, comprende el almacenamiento de información la cual será necesaria de forma posterior para el desarrollo de ciertas actividades, sin embargo, la mayoría de

habilidades intelectuales son capacidades innatas en el ser humano y por lo tanto es necesario reforzarlas de forma constante.

La forma más común de medir la habilidad intelectual de un conjunto de personas es por medio de los llamados test de inteligencia o los test de Coeficiente Intelectual (CI) los cuales tienen la finalidad de asegurarse de medir de forma eficiente la habilidad de que tienen ciertos individuos. (Castillo , 2018)

- **Organización y fortalecimiento de acciones y experiencias**

El fortalecimiento de las acciones y de las experiencias propias de un trabajador está directamente relacionado con la aplicación de capacitaciones a los trabajadores por las cuales puedan ampliar mucho más sus capacidades, estas capacitaciones son un proceso a corto plazo el cual es implementado por las empresas con la finalidad de impulsar un mayor aprendizaje y desarrollo de habilidades para los trabajadores, el objetivo final es perfeccionar mucho más a un trabajador, se transmiten habilidades y conocimientos que tiene que ver con el rubro o actividad económica que desarrolla la empresa.

Con las capacitaciones se trata de cubrir las falencias que tienen los trabajadores con respecto a algunas actividades, estas capacitaciones se hacen atendiendo a las necesidades que tiene el puesto de trabajo, de esta manera se asegura que los trabajadores tienen niveles de competencia adecuadas para desarrollar ciertas actividades de trabajo.

Las capacitaciones para fortalecer las capacidades de los trabajadores deben planificar y diseñarse atendiendo a las necesidades y los requerimientos de la empresa, la finalidad es sacar ventajas competitivas con un personal mucho más competente y preparado en comparación al resto de las empresas. (Linares , 2017)

1.5.2.2.Capacidad social

La capacidad social representa a la organización y cada una de las relaciones interpersonales que se tienen en una empresa promovidas desde la gestión de una directiva, se

configura específicamente por cada una de las relaciones y la forma de interacción propia de las personas que laboran en una empresa donde se toma como base de interacción las normas y directrices de comportamiento establecidas por cada entidad, pero también comprende la responsabilidad dentro de una empresa y cada una de las actividades que hacen que se desarrollen esos niveles de responsabilidad en el área de recursos humanos en una empresa. (Mina, 2015).

De otro lado se tiene al capital emocional el cual está conformado por cada uno de los sentimientos y emociones de los trabajadores dentro de su centro de trabajo, este capital emocional se clasifica en afectos externos e internos, por lo cual, los primeros están fuera del alcance de la empresa y están representados por los sentimientos que tienen los proveedores para con la empresa, en cuanto al afecto interno este está comprendido por el conjunto de emociones y sentimientos que tiene los trabajadores con respecto al centro de trabajo en el cual laboran y también se relaciona con el afecto que estos tienen por cada uno de los integrantes de la empresa.

- **Promueve relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son el conjunto de interacciones que se dan entre dos o más personas, por medio de estas interacciones se dan procesos de comunicación, se expresan sentimientos y también opiniones, son consideradas por muchos especialistas como una fuente de aprendizaje por la cual las personas aprenden de otras personas, se aprende por medio del trato humano, se hace intercambio de información, impresiones y opiniones. En una empresa para estimular las capacidades sociales de los trabajadores es necesario que se estimulen las relaciones interpersonales de los trabajadores por medio de reuniones de confraternidad o creación de entornos en los cuales los trabajadores puedan relacionarse y compartir ideas.

Las relaciones interpersonales comprenden interacciones sociales, para estas interacciones es muy importante que la empresa pueda crear un ambiente laboral óptimo, un

ambiente adecuado hace que los trabajadores se sientan a gusto en sus labores y trabajen de forma adecuada relacionándose con sus compañeros de trabajo.

Las relaciones interpersonales se relacionan de forma directa con el clima laboral que se tiene en una empresa, en muchas ocasiones el clima laboral es tan bueno que se llegan a establecer lazos de amistad entre los trabajadores. (Galdos & Huamani , 2018)

- **Fortalece relaciones laborales y colaborativas**

Estas relaciones comprenden las actividades conjuntas que desarrollan los trabajadores, se trata de motivar a los empleados para la realización de trabajo en equipo para de esta manera promover las relaciones colaborativas y los lazos laborales entre los trabajadores, cada uno de los trabajadores se implica en una actividad, para promover este tipo de actividades es necesario que se establezcan objetivos en común para los trabajadores y de esta forma se consigue entablar en el mejor de los casos relaciones de amistad y confianza entre cada uno de los trabajadores implicados en estas actividades. (Ramirez & Martel , 2016)

1.5.3. Capacidad efectiva

Lujan (2019) menciona que la capacidad efectiva que tiene una empresa es un factor sumamente importante dentro de la administración de los recursos humanos pues tiene que ver con el hecho de comprender los intereses y necesidades que tienen los clientes, además de ello también comprende el poder conocer las emociones propias de los trabajadores. Incorpora dentro del concepto de capacidad efectiva los niveles de productividad que se alcanzan tomando en cuenta la relación que se tiene con los clientes de una empresa, en este aspecto se toma muy en cuenta la situación socioemocional de cada uno de los individuos que hacen parte de una entidad.

Pérez (2018), menciona que este concepto se refiere al grado de pertenencia que alcanza un trabajador con la empresa en la cual labora, un trabajador que tiene un vínculo mayor con la gestión, políticas o directrices de una empresa tiene mayores niveles de compromiso y por lo

tanto su eficiencia en comparación con la de otros trabajadores es mayor, aquí se tienen conceptos como lealtad, cariño, simpatía, sentido de pertenencia y todas aquellas emociones que tienen que ver con la confianza que se tiene con respecto a una entidad.

Por otro lado, según menciona Lujan (2019), el capital humano es una de las temáticas empresariales más preponderantes durante todo el siglo XXI y su importancia seguirá en aumento en los años siguientes, en el caso de América Latina y su capacidad de gestión de los recursos humanos se tienen aún muchos retos, en nuestra sociedad actual la sobreexplotación de los recursos ha traído consigo una gran cantidad de problemas que dificultan el desarrollo de las empresas, la mayor parte de las empresas tiene un fuerte compromiso con el medio ambiente por lo cual se encuentra limitada su forma de explotación de los recursos, entre los problemas que afectan la capacidad de acción de las empresas se tiene el crecimiento demográfico acelerado, la contaminación del ambiente, y otra gran cantidad de problemas socio ambientales que han traído consecuencias mortales para nuestro planeta y por lo cual es mucho más difícil para las empresas el poder desarrollarse y por lo tanto las oportunidades de trabajo se ven mucho más reducidas.

La mejor forma de poder superar cada uno de los problemas y retos que se tiene hoy en día tienen que ver con innovar las políticas de las empresas con lo cual se puede mejorar la eficiencia y la calidad de desempeño de los trabajadores que laboran en una entidad, el gran reto supone hacer que los trabajadores de una empresa alcancen mayores niveles de eficiencia y desempeño con mayores conocimientos y capacidades para poder contribuir de mejor forma a la sociedad. (Bernal, Pedraza, & Castillo, 2020)

La finalidad que tiene un área encargada de la administración de los recursos humanos es lograr mejorar los niveles de productividad y eficiencia de estos trabajadores mejorando para

ello las capacidades de los mismos usando metodologías y estrategias razonables, tomando siempre en cuenta la ética y la buena praxis de la administración de los recursos humanos.

Las áreas directivas de las empresas deben hacer siempre que las funciones y capacidades del personal con el paso del tiempo vayan mejorando para beneficio de la propia empresa, se deben tener visiones de mejora del capital humano de una empresa y de esta forma mejorar los niveles de eficiencia de las mismas, en la mayoría de los casos se hace uso de estándares de calidad en ciertas empresas las cuales mejoran con el paso del tiempo, estos estándares de mejora se encuentran plasmados en documentos de manera escrita, en otros casos los mencionados estándares se encuentran en las políticas propias de las empresas, el objetivo es dar las pautas necesarias para mejorar la gestión del capital humano. (Giraldo & Naranjo, 2020).

Del Rocio & Paredes (2018) indica que la administración del recurso humano manifiesta cada una de las intenciones que tiene la parte directiva de una empresa, pero además de esto abarca retos que se suscitan en el día a día de con respecto a los recursos humanos.

Estos retos u objetivos se clasifican en 4 componentes:

- Los objetivos de la corporación quien tienen que ver con pautas que hacen que una empresa alcance el éxito institucional que toda organización persigue, comprende el uso eficiente de los recursos y la consecución de resultados óptimos para una empresa, entre sus objetivos se tiene mejorar las capacidades de los recursos humanos, en este enfoque se entiende que la gestión eficiente de los recursos humanos no es un objetivo el cual se persigue sino es uno de los pasos esenciales para conseguir la excelencia empresarial. (Ifeanyichukwu, 2017).
- Los objetivos funcionales comprenden la elección del personal idóneo para desarrollar cada una de las actividades que hacen falta en una empresa atendiendo al rubro económico de la

entidad, se hace el descarte de los recursos humanos que no se adaptan a las necesidades de la empresa, en este componente se identifica la cantidad adecuada de trabajadores que debe tener una empresa para el desarrollo de sus actividades.

- Los objetivos sociales que mencionan que el área de recursos humanos debe tener un compromiso total con la empresa y gestionar las falencias relacionadas con la falta de compromiso o motivación de los trabajadores para con la empresa.
- Los objetivos personales las cuales son establecidos por el área de recursos humanos para hacer que los trabajadores puedan alcanzar cada una de las metas y necesidades personales que requieren, estas metas deben estar en concordancia con las necesidades y objetivos que tiene la empresa, los trabajadores de una empresa deben entender que las pretensiones que tengan deben ser acordes a los objetivos que tiene la empresa.

- **Genera confianza afectiva**

La confianza afectiva es un concepto directamente relacionado con el clima laboral que se tiene en una empresa, cuando una entidad tiene un adecuado clima laboral se genera que la confianza propia de los trabajadores sea aún mayor, los niveles adecuados de confianza afectiva en una empresa hacen que las personas adopten actitudes positivas tanto en su comportamiento como en sus sentimientos hacia la empresa, la confianza entre los trabajadores es sumamente importante e influye sobre el desempeño de los trabajadores.

La confianza afectiva se entiende desde el enfoque interactivo del clima organizacional por el cual los trabajadores que interactúan y comparten actividades de forma armonizada van generando un grado mayor de confianza el cual hace que sus actividades y desempeño en muchos casos sean todavía más óptimos, en este punto es sumamente importante resaltar la comunicación como una de las formas en las cuales los trabajadores generan confianza entre ellos. (Giron , 2019)

- **Promueve acciones de integración laboral**

La integración laboral es una tarea de organización sistemática por la cual se busca que los trabajadores puedan insertarse completamente en las labores que tienen en una empresa, se recurre mucho más a la gestión administrativa, el promover la inserción laboral implica hacer que los trabajadores se familiaricen mucho más con su trabajo y para esto es sumamente importante hacerle saber al trabajador la importancia de su labor dentro de la empresa por lo cual podrá conocer que tan importante es su labor en la entidad y entonces podrá realizar sus actividades de una forma más comprometida para con la empresa.

La integración laboral también se relaciona con la empleabilidad por lo cual las personas se sienten a gusto con el trabajo que realizan para esto es muy importante que las personas se sientan importantes dentro de la empresa. (Yarin , 2018)

- **Fortalece relaciones afectivas entre los colaboradores**

El fortalecimiento de las relaciones de trabajo y los niveles de afectividad de los trabajadores es un aspecto que contribuyen a que se mejore el desempeño de los trabajadores al incrementar los niveles de confianza del trabajador, estas relaciones afectivas se fortalecen mediante reuniones o actividades de confraternidad por las cuales los trabajadores interactúan entre ellos y crean lazos afectivos por los cuales se sienten más motivados para poder trabajar, la afectividad es un aspecto que hace que se incremente la emoción por el trabajo, influye sobre el sentimiento en general del trabajo que se realiza, se favorece las relaciones sociales y los lazos de compromiso para con la empresa. (Calderon , 2018)

1.5.4. Retención de colaboradores

Holtom, Mitchell, Lee, & Eberly (2008), indica que la retención de personal se relaciona a la decisión que toma una persona de quedarse en una empresa o irse a una entidad que le ofrezca mejores oportunidades laborales y de desarrollo, es necesario que el trabajador no tenga

impedimentos materiales o contractuales que puedan detener una decisión de partida en caso esa fuera la opción tomada por el trabajador.

Por otro lado, Frank, Finnegan y Taylor (2004), indican que la retención de personal son el conjunto de estrategias por las cuales una empresa retiene a sus trabajadores más eficientes para de esta forma conseguir alcanzar los objetivos y metas que tiene una empresa.

Según Figueroa (2014), el resolver los problemas de una entidad y tomar decisiones de manera constante son un reto diario para las empresas y sus directivos, del mismo modo el tener que separar algunos trabajadores y hacer todo lo posible para mantener a los trabajadores más eficientes es también una de las decisiones que toda empresa debe tomar para mejorar sus niveles de productividad y competitividad, diversas empresas indican que tienen muchos problemas para retener a sus trabajadores más talentosos, no es solo algo de la coyuntura o el entorno económico, tiene que ver también con las condiciones laborales que se tienen en una empresa, cuando la empresa consigue reconocer a sus elementos más valiosos se gestionan las formas por las cuales estos trabajadores reciben una remuneración justa y adecuada según su nivel de eficiencia, en el futuro se estima que la gestión gerencial tratara específicamente de conseguir al mejor capital humano para una empresa en un mercado cada vez más competitivo.

Mina (2015), menciona que las empresas deberán hacer uso de la información concerniente al capital humano para que se pueda tener mejores niveles de productividad y rentabilidad en las empresas, sin embargo, en el mercado empresarial actual, aún hay muchas empresas que tienen un poco sentido de la importancia del capital humano, hoy en día , según mencionan muchos teóricos el activo más importante que tiene una empresa viene a ser su capital humano, cuando una empresa invierte en gran cantidad en tecnología o en otros insumos como materiales, mercadería o instrumentos financieros más complejos pero sin embargo tiene un capital humano poco eficiente se tiene evidencia que esta entidad no tendrá mayores niveles

de progreso y peor aún se generará sobre costos que minimicen sus utilidades y beneficios, de nada sirve tener activos tecnológicos de alta eficiencia si el personal no sabe cómo hacer uso de ellos.

Entonces se puede indicar que la estrategia de retención de personal es altamente importante para las empresas pues de esta manera se consigue personal que esta mucho mas integrado a las necesidades que el mercado requiere con respecto a los trabajadores, en un entorno cada más globalizado es altamente necesario un personal mucho más eficiente y capacitado, aunque en un inicio capacitar y aplicar estrategias para que un trabajador pueda mejorar parecen costos insulsos, con el paso del tiempo estos costos se podrán recuperar en un mayor nivel de productividad e incremento indudable de la rentabilidad de la empresa, es sumamente necesario retener a los trabajadores que han demostrado eficiencia en sus labores por el bien de la empresa.

García (2016), menciona que el talento humano es un componente altamente estratégico por el cual se consiguen ventajas competitivas con respecto al resto de las empresas, cuando se tiene a un trabajador altamente motivado y además eficiente se consigue tener mayores niveles de productividad que el resto de las empresas, las empresas deben ocuparse de retener a los mejores trabajadores que tengan, los trabajadores que tiene mayor experiencia y conocimiento hacen que una empresa pueda obtener mejores resultados y que su nivel de eficiencia mejore.

Figuroa (2014), Indica que la retención de trabajadores se da por la necesidad que tienen las empresas de tener que retener a sus trabajadores más valiosos pero las empresas debencuidar que el personal que se quede no sufra de desmotivaciones o mayor carga laboral por el personal despedido, se debe evitar que se tengan secuelas que puedan afectar la atención a los clientes, las medidas de retención deben tener también acciones que prevengan que los

trabajadores que se quedan terminen teniendo problemas como consecuencia del despido de otros trabajadores.

1.5.4.1. Diseño del puesto

Este diseño comprende el análisis de cada una de las particularidades que se tienen y se necesitan en los puestos de trabajo, es una herramienta sumamente importante para conseguir que las empresas puedan lograr que los trabajadores se sientan a gusto en la labor que realizan y se queden durante mucho tiempo en el lugar en cual laboran. (Frank, Finnegan, & Taylor, 2004).

Para el diseño de los puestos de trabajo es necesario conocer cada una de las labores que el puesto de trabajo requiere, se enumeran los requerimientos que el trabajo necesita, que es lo que se hace, cuando se hace y para que se hace. Un cargo está compuesto por todo un conjunto de deberes y obligaciones que son diferentes al resto de cargos, para que una persona pueda ser contratada en una empresa o para postular a un puesto de trabajo debe cumplir con la mayor parte de los requerimientos que tiene un puesto de trabajo, se debe cumplir con toda una serie de requisitos intelectuales, requisitos físicos y responsabilidades para trabajar en ese puesto de trabajo.

El diseño de un puesto de trabajo está compuesto por una etapa de planificación primero por la cual se determinan las pautas que debe tener un puesto de trabajo, se hace una etapa de preparación por la cual se recluta a los trabajadores que cumplen la mayor parte de los requisitos del puesto de trabajo y se procede finalmente a la selección de los trabajadores más convenientes para la empresa. (Calle , 2017)

- **Goza de autonomía y autoestima**

La autonomía de una persona comprende la capacidad para poder realizar las actividades que le corresponden con sus capacidades propias, es decir un trabajador es capaz de hacer sus

labores sin la necesidad de estar en constante supervisión o sin que los demás le tengan que indicar lo que tiene que hacer, es decir tiene una mayor capacidad de decisión, se da a si mismo sus propias normas y por lo tanto demuestra un mayor nivel de eficiencia en las tareas que realiza.

Cuando las personas lamentablemente no tienen autonomía personal tiene problemas de decisión personal por lo cual les cuesta realizar sus labores por su cuenta y siempre necesitan estar recibiendo órdenes de los demás, es decir tienen una mayor dependencia de los demás. (Alonso , 2017)

- **Utiliza conocimientos y habilidades de desarrollo de tareas**

Las capacidades y competencias que tiene un trabajador con respecto a la labor que realizan, el conjunto de habilidades que hacen que un trabajador se diferencia de los demás y sea más eficiente, la empresas deben poder generar los medios por los cuales los trabajadores sean capaces de poder desarrollar mejor sus capacidades, el beneficio para las empresas de poder contar con este tipo de trabajadores es que se generan ventajas competitivas con respecto al resto de la empresas, se crea un mayor valor agregado y se fomenta el crecimiento tanto de los trabajadores como de la propia empresa, se genera un alto beneficio para la empresa el que los trabajadores tienen mayores niveles de eficiencia con más habilidades y competencias que el promedio de trabajadores normales. (Rodriguez , 2021)

1.5.4.2. Retribución

Las retribuciones y salarios o bonificaciones especiales son una forma de incentivo o premio para los trabajadores que tiene un mayor desempeño y mejores niveles de eficiencia, pero también se tienen otros mecanismos que sirven para que una empresa pueda retener a sus trabajadores, las otras metodologías de retención de trabajadores comprenden las capacitaciones o las especializaciones para de esta forma conseguir que el recurso humano alcance mayores motivaciones y desarrollar de mejor forma su trabajo.

Según Pesantez, (2017) se indica que la corporación debe retribuir en forma proporcional al desempeño que tienen los trabajadores, se retribuye más a los trabajadores que tienen un mejor desempeño con respecto al resto de colaboradores, del mismo modo se tienen también otras modalidades por las cuales se asegura la retención de los trabajadores (p. 165)

La retribución es el pago que reciben los trabajadores por el esfuerzo físico o intelectual que se realiza en un centro de labores, es la contraprestación que se recibe por las labores realizadas, esta contraprestación de forma genérica suele ser dineraria, el trabajador compromete parte de su tiempo, de su vida y de su esfuerzo para realizar ciertas actividades y por lo tanto recibe una remuneración salarial, esta retribución económica influye mucho en la satisfacción laboral que tiene un trabajador pues remuneraciones adecuadas y justas hacen que las personas se motiven aún más en realizar el trabajo que desarrollan. (Incacari , 2019)

- **Percibe una retribución justa**

La retribución justa sobre los trabajadores es concebida como una de las estrategias por medio de las cuales se consigue la satisfacción laboral de los trabajadores y también el crecimiento de una empresa, los trabajadores de una empresa son quienes consiguen hacer que una empresa triunfe o no y por lo tanto el capital humano debe ser compensando de forma adecuada por las labores que realizan, es necesario tener políticas de retribución que sean adecuadas para los trabajadores y que incentiven su satisfacción laboral y su permanencia dentro de la empresa, sin embargo, lo recomendable es no tener una política salarial estática por la cual los trabajadores perciban una remuneración siempre igual, es necesario dar incentivos y bonificaciones a quienes mejor desempeño tienen para de esta forma motivar el trabajo de todos los colaboradores. (Masco , 2017)

- **Percibe incentivos y beneficios sociales**

Los incentivos y beneficios sociales son una estrategia de las empresas la cual se aplica para incentivar la producción y rendimiento de los trabajadores, se da como un premio por las

labores realizadas por una persona, cuando se tiene un trabajador que es muy eficiente se le premia con una mayor retribución económica o con bonificaciones por la cuales el trabajador siente que la labor que realiza es debidamente reconocida, los incentivos laborales se dan bajo la perspectiva de que a mayor calidad, mas cantidad, menos coste y mayor satisfacción laboral, es la promesa de una compensación económica por el trabajo bien realizado.

El objetivo de estos incentivos y beneficios laborales es lograr que los trabajadores de una empresa adquieran un mayor desempeño, el aumento remunerativo puede darse por eficiencia, antigüedad del trabajador o por horas de trabajo de más. (Cabanillas & Leyva , 2018)

1.5.4.3.Desarrollo profesional

El brindarle mayores oportunidades de desarrollo profesional a un trabajador es también una estrategia muy eficiente de retención de trabajadores, se fundamenta en todo un conjunto de planes por los cuales un trabajador tiene la oportunidad de desarrollarse aún más en una empresa, se le brinda las condiciones necesarias para desarrollar sus competencias blandas y sus capacidades de especialización para mejorar sus destrezas y su nivel de eficiencia. (Srivastava & Das, 2015).

Pérez (2018), indica que cuando una empresa demuestra que aplica políticas por las cuales se estimula el desarrollo de los trabajadores, se obtiene como resultado que se retiene al capital humano, del mismo modo se consigue que estos trabajadores se sientan mas identificados con la empresa para la cual laboran.

Srivastava & Das (2015), indica que las actividades y programas de formación profesional en una empresa generan que se tengan mayores niveles de satisfacción en un trabajo, se hace que los trabajadores tengan más deseos de quedarse en un puesto de trabajo y a su vez hace que se mejore la relación entre los colaboradores y los empleadores.

- **Aplica competencias genéricas para la resolución de problemas**

Las llamadas competencias genéricas de los trabajadores son todo un conjunto de características que de forma general todos los trabajadores poseen pero otros tienen desarrolladas estas capacidades y competencias de mejor manera, pero sin embargo, todos tienen estas competencias, entre las principales competencias genéricas se tiene el liderazgo laboral por lo cual un individuo es capaz de influir sobre otros, el manejo del entorno por lo cual se tiene mayor comprensión de lo que rodea a una empresa o grupo de trabajo y la visión estratégica por la cual se tiene la capacidad de proyectar los escenarios que se tengan en el futuro. (Huaman , 2020)

- **Aplica competencias específicas para la resolución de problemas**

Las competencias específicas, a diferencia de las genéricas no se refieren a conocimientos y capacidades relacionados con los estudios previos y conocimiento que tienen los trabajadores, por el contrario, las competencias específicas se refieren a las capacidades propias de los trabajadores las cuales son adquiridas y a su vez aplicadas en el momento mismo en el cual se realizan las labores propias del puesto de trabajo que se tiene, las competencias específicas están directamente vinculadas con las funciones laborales. (Romero & Solorzano , 2019)

- **Percibe concursos de promoción laboral**

La promoción laboral tiene mayor relación con el clima organización que se tiene en un centro de trabajo por el cual los trabajadores mejoran su desempeño cuando tienen mejores condiciones laborales, la promoción laboral tiene que ver más que nada con la percepción que tiene el trabajador de sus condiciones de trabajo, cuando se le dan las condiciones necesarias de desarrollo a un trabajador se le da una mayor motivación para realizar cada una de sus labores, es por este motivo que las empresas inciden mucho más en el clima organización el

cual se tienen en sus centros de trabajo por lo cual se prepondera bastante la percepción que tienen los trabajadores.

Cuando en una empresa se le brinda al trabajador las condiciones para poder desarrollarse de forma adecuada su percepción de la organización mejora, es por eso que se debe tratar de brindar promociones de desarrollo a los trabajadores por los cuales el trabajador tenga la oportunidad de incrementar sus capacidades laborales. (Murillo , 2019)

1.5.4.4. Conciliación personal y laboral

Estos son mecanismos por los cuales se mejoran las relaciones que se tienen entre los asuntos personales de un trabajador y las cuestiones laborales por lo cual se trata de disminuir el impacto de las situaciones adversas de los trabajadores, se trata de hacer que esta situación no tenga mayor impacto en el desempeño laboral de los trabajadores.

Lujan (2019), indica que se tienen otros mecanismos por los cuales se hace que los trabajadores se queden en una empresa, entre los aspectos más importantes se tiene la flexibilidad de los horarios, los permisos que brindan las empresas a sus trabajadores por motivos personales, de salud o familiares, también ayudas económicas en caso el trabajador lo necesite.

Figuroa (2014), indica que la retención del personal es un aspecto preponderante en los escenarios en los cuales el trabajador recibe mejores ofertas de trabajo por parte de empresas de la competencia, por lo cual se le ofrece mayores beneficios al trabajador a fin de que opte por quedarse, las propuestas deben superar en ingresos y beneficios a la propuesta que le hace la otra empresa a fin de asegurarse que el trabajador se quede, pero se debe tener cuidado con las propuestas que se hacen, pues se debe evitar que los montos remunerativos generen incoherencias y desfases en las capacidades de remuneración que tiene la empresa, también se

pueden generar otros problemas como, promesas incumplidas o frustraciones por parte del trabajador.

Balareso, Ramos, Rendo, & Rey (2014) menciona que, la formulación de proyectos los cuales hagan que los trabajadores desarrollen mayores niveles de competencia en muchas ocasiones no son el determinante principal por el cual un trabajador decide quedarse en una empresa, pero si es uno de los puntos importantes por los cuales los trabajadores deciden quedarse en un trabajo.

El aseguramiento de la eficiencia de la labor de los trabajadores en cuestiones gerenciales tiene que hacerse garantizando puestos en los cuales los trabajadores accedan por meritocracia y por cada una de las capacidades que tienen, es necesario siempre una gestión de planes de sucesión de puestos y de formación de trabajadores de forma adecuada.

Para poder generar puestos adecuados de trabajo y colaboradores que puedan cumplir con cada una de sus funciones se deben hacer proyectos de carrera que sean acordes a las habilidades que son necesarias para cumplir con los puestos de trabajo de forma eficiente, siempre se debe tener en cuenta la posición y las metas de la corporación o entidad y a su vez se debe priorizar el bienestar del trabajador.

Cabrejos, San Miguel, & Rojas (2018) mencionan que la retención de trabajadores es un aspecto importante para poder tener ventajas competitivas sobre el resto de las empresas del mismo rubro, es fundamental hacer retención de personal para el adecuado desarrollo y crecimiento de una empresa.

Se debe tratar de mantener al capital humano que es beneficioso para la empresa, como una política en la cual se priorice la retención de estos trabajadores, se debe poder cumplir la perspectiva del trabajador y también cumplir con las expectativas y metas de la propia empresa, se debe tratar de tener trabajadores que tengan mayores respaldos profesionales y de

conocimiento y su vez que se tenga una empresa fuerte y confiable con la cual las oportunidades de crecimiento y desarrollo se tendrán por ambas partes.

- **Percibe estrategias de conciliación y solución de conflictos**

Cuando se da un conflicto se genera un enfrentamiento entre dos a más personas por lo cual cada persona tiene una percepción diferente de las cosas, es la oposición de las ideas que se tienen con respecto a algunos aspectos en específico, surgen de las relaciones de trabajo por lo cual se denominan conflictos laborales y las empresas tienen el deber de tratar de evitar estos conflictos por medio de elementos de conciliación o de mediación, en los conflictos ambas partes creen tener la razón por lo cual el elemento conciliador suele ser una persona que tiene un mayor rango dentro de la empresa, generalmente viene a ser el jefe inmediato superior o el jefe de área de los trabajadores implicados, las personas implicadas deben acatar las decisiones y soluciones que dan los directivos para resolver los conflictos laborales.

Hay ocasiones en las cuales los conflictos laborales llegan a puntos en los cuales abordan incluso temas legales, sin embargo es siempre recomendable resolver estos conflictos desde el punto social y humano, llegar a términos legales en los cuales se tienen mayores gastos y se perjudica más el trabajo de una empresa es perjudicial tanto para los trabajadores como para los objetivos y metas del empleador. (Rebollar , 2018)

- **Percibe estrategias de retención del talento humano**

Es la actividad que hacen las empresas con la finalidad de evitar que los trabajadores migren a otras empresas de la competencia, se trata de la retención de los mejores trabajadores para el beneficio de la empresa.

La principal estrategia de retención se basa en la posibilidad de conseguir la satisfacción de los trabajadores, entre las estrategias de retención más usadas también se tiene a las remuneraciones, bonificaciones especiales por mejor desempeño o acceso a beneficios sociales

y laborales que permiten que los trabajadores puedan tener mayores seguridades en el trabajo el cual desarrollan.

El objetivo principal de la retención de clientes es evitar la rotación de personal pues para las empresas es demasiado costoso tener que conseguir nuevos trabajadores para tratar de tapar los puestos que han sido dejados por los trabajadores que se han ido, por lo tanto es fundamental para las empresas retener en lo posible a sus mejores trabajadores y para ello deben hacer uso de todas las estrategias posibles para no permitir que sus trabajadores se vayan de la empresa. (Rojas , 2019)

1.6. Definición de términos

Gestión del Capital Humano: Se relaciona con la administración de trabajadores y capital humano propio de una empresa, se encarga de la selección, contratación, gestión y desarrollo óptimo del personal para de esta forma poder alcanzar los objetivos que la empresa se propone.

Capital intelectual: Es un intangible que valida la capacidad de los trabajadores, produce valor para las organizaciones.

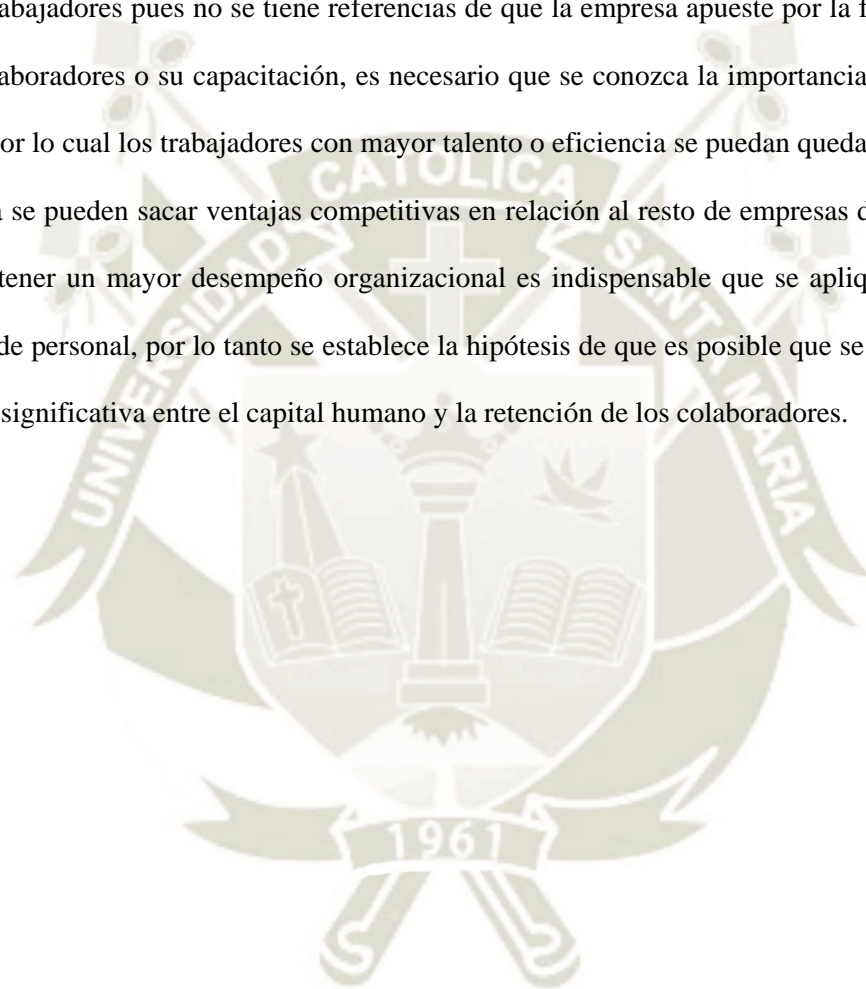
Retención del personal: Es todo un proceso por el cual se intenta fidelizar a los trabajadores con mayor talento de una empresa tratando de evitar su marcha a empresas de la competencia.

Desarrollo profesional: Tiene que ver con el crecimiento personal por lo cual se consigue superar el conocimiento y estatus personal.

Deserción del personal: Es la salida voluntaria de los trabajadores de una empresa.

1.7. Hipótesis

Dado que en la Empresa CORPORACIÓN ESMERALDA (TAXI ALO 45), se tiene antecedentes de que se hay problemas para retener a los trabajadores debido a la carga laboral compleja que se tiene en la empresa, la carga laboral elevada se percibe por actividades y laborales que son pesadas, además se incrementa el problema debido a que la empresa no presenta programas de incentivo para los trabajadores pues no se tiene referencias de que la empresa apueste por la formación continua de sus colaboradores o su capacitación, es necesario que se conozca la importancia de la retención de personal por lo cual los trabajadores con mayor talento o eficiencia se puedan quedar en la empresa, de esta forma se pueden sacar ventajas competitivas en relación al resto de empresas del mismo rubro, si se quiere tener un mayor desempeño organizacional es indispensable que se aplique la estrategia de retención de personal, por lo tanto se establece la hipótesis de que es posible que se tenga una relación positiva y significativa entre el capital humano y la retención de los colaboradores.





CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

CAPÍTULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnicas

Según menciona Hernández & Mendoza (2018), una encuesta es una técnica de recopilación de información que se usa mucho más en los estudios relacionados a la sociología y en la actualidad también es aplicada sobre investigaciones científicas.

Para la presente investigación se utilizará, la técnica de la encuesta.

2.1.2. Instrumentos

Hernández & Mendoza (2018) el instrumento es un documento que tiene como finalidad recopilar la información necesaria para conseguir los objetivos de la investigación por medio de la aplicación de las interrogantes formuladas para el estudio

El instrumento empleado en la presente investigación será el cuestionario.

2.2. Estructura de los instrumentos

2.2.1. Ficha técnica

Autor: Lesly Pamela Dia

Año: 2020

Estructura: Conformado por 32 ítems

Duración: 15 minutos

Ámbito: Trabajadores de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45).

2.2.2. Cuadro de Coherencias

Tabla 2

Cuadro de coherencias

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ÍTEMS
V. Independiente Capital Humano	Capacidad intelectual Capacidad social Capacidad efectiva	Ordinal	Encuesta Cuestionario	16
V. Dependiente Retención de colaboradores	Diseño del puesto Retribución Desarrollo profesional Conciliación personal y laboral	Ordinal	Encuesta Cuestionario	16

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito

El estudio se realizará en la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), este pertenece al rubro de servicio de taxi en la ciudad de Arequipa.

2.3.2. Ubicación temporal

El periodo del estudio fue entre los meses de marzo a agosto 2020

2.3.3. Unidades de estudio

2.3.3.1. Población

Para Hernández & Mendoza (2018) una población comprende a todo un conjunto de individuos que tienen una serie de características similares y es por ello que se les agrupa bajo la figura de una población.

La unidad de análisis estará constituida por 10 trabajadores administrativos de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45) de la ciudad de Arequipa.

La unidad de muestra estará compuesta por gerentes, representantes, asistentes, administradores de la empresa en estudio.

2.3.3.2. Muestra

Según Hernández & Mendoza (2018) la muestra es únicamente una parte representativa de la población, específicamente se toma a esta parte representativa para realizar la investigación, para esta investigación se consideró para la muestra a la totalidad de la población en estudio. Según lo indica también Hernández & Mendoza (2018) define al muestreo como la selección de los elementos no por medio de una probabilidad en específico definida, sino atendiendo a las características propias de la investigación, también se establece que si la población es menor a la cantidad de 50 personas se debe tomar el 100% de la población como parte de la muestra,

Para hallar la muestra de usará el método no probabilístico, por ende, se considerará a los administrativos de la empresa Corporación Esmeralda (Taxi Alo 45), por lo que la muestra será el 100% dela población, siendo los siguiente:

N°	Cargo	Cantidad
1	Gerente general	1
2	Administrador	1
3	Encargado de Recursos Humanos	1
4	Contador	1
5	Supervisor	1
6	Asistente administrativo	2
7	Asistente de recursos humanos	1
8	Practicantes	2
	Total	10

2.4. Estrategias de recolección de datos

2.4.1. Criterios para el manejo de resultados

Para el análisis se hará uso de tablas multidimensionales tomando como base de información los indicadores estadísticos resultado de la aplicación de las técnicas de la investigación, de esta forma se podrá establecer la correlación entre las 2 variables de estudio establecidas para la investigación, para esto la tabulación y la graficación se apoyará en el paquete estadístico SPSS v. 25.

Para efectos del procesamiento de los datos se hará uso de tablas de doble entrada, también gráficos y barras.

Para el análisis de los datos se hará uso del programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS para de esta forma poder realizar el proceso de la cuantificación de los datos ya recolectados.

Los programas anteriormente mencionados, para efectos de la realización del análisis de los datos permitirá la elaboración de:

- **Tablas de frecuencia:** Las cuales permiten distribuir los datos conseguidos de forma ordenada en categorías y frecuencias tomando en cuenta la estructura en base a las variables de la investigación.
- **Gráficos estadísticos:** Los cuales permiten evidenciar los datos que se tienen de forma gráfica, se emplean gráficos de barra que tienen correspondencia con las variables de la investigación.
- **Comprobación de la hipótesis:** En esta parte se logrará determinar la correlación existente entre las variables de la investigación, la comprobación de la investigación como ya se mencionó se realiza a través de la Rho de Spearman.

-

2.4.2. Organización

La organización para efectos de desarrollar la presente investigación sigue una secuencia de pasos y procedimientos que son:

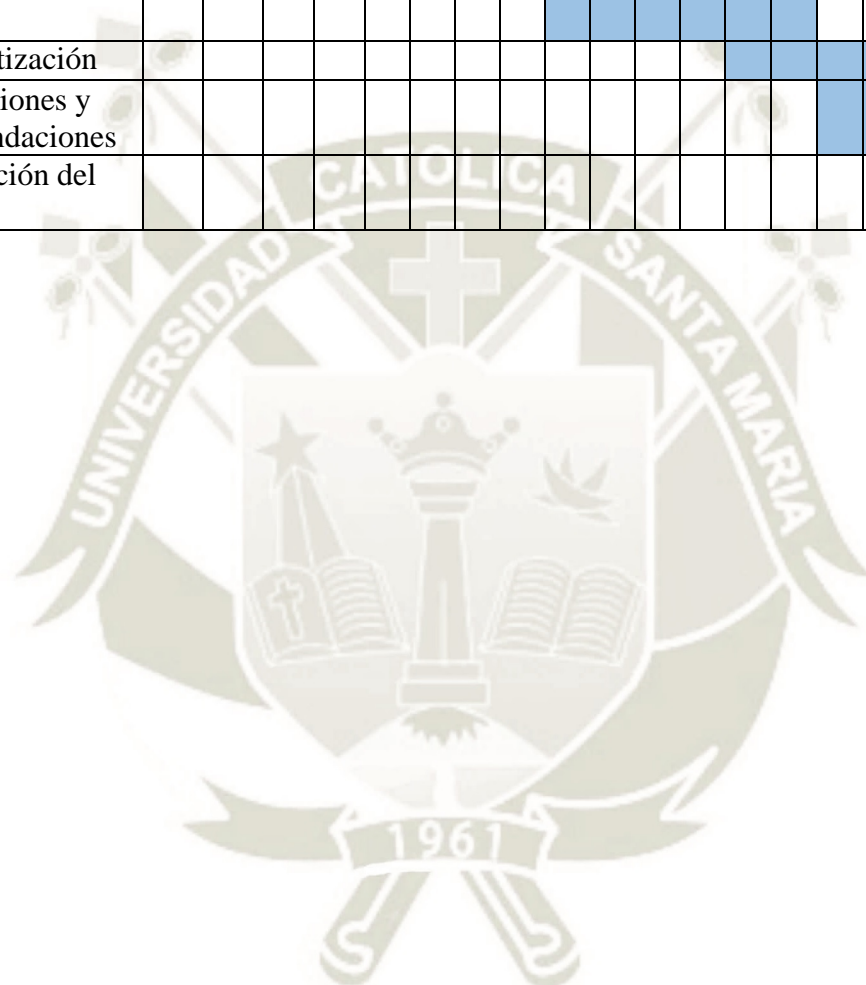
- Análisis situacional del problema a investigar
- Realización y revisión del instrumento
- Búsqueda de información para la recolección de datos de la investigación
- Realización de una solicitud de autorización para poder aplicar la encuesta
- Después de la aplicación del instrumento de la investigación se dará lugar al procesamiento de la información y los datos recabados por medio del SPSS
- Se procederá a la tabulación de los datos y la generación de gráficos para análisis
- Se elaborarán las conclusiones y las recomendaciones

2.5. Recursos necesarios

- a) Humano: Empresas sujetos de la muestra e investigadora.
- b) Materiales: Paquete estadístico SPSS, Paquetes Excel y Word, herramientas de Google.
- c) Financieros: Financiado por la investigadora.

2.6. Cronograma de actividades

Actividades	Marzo		Abril		Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Idea del proyecto y desarrollo del plan	■	■	■	■	■	■														
Desarrollo del proyecto							■	■	■	■	■	■	■	■						
Recolección de datos										■	■	■	■	■	■					
Sistematización														■	■	■	■	■		
Conclusiones y recomendaciones															■	■	■	■		
Elaboración del informe																	■	■	■	■





CAPÍTULO III

RESULTADOS

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Confiabilidad de las variables

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de las variables

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capital humano	,890	10
Retención de colaboradores	,924	14

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra el coeficiente alfa de Cronbach calculado para las variables, a efectos de determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos. Se observa que para la variable «capital humano» se obtuvo un valor de .890, y para la variable «retención de colaboradores» un valor de .924. Ambos coeficientes poseen valores mayores a 0.80, lo cual indica un buen nivel de confiabilidad.

Adicionalmente se ha calculado el coeficiente alfa de Cronbach si se elimina el elemento y la correlación ítem-test para verificar si algún elemento de la escala estuviera afectando significativamente la confiabilidad total de la misma.

Tabla 4

Estadísticas por elemento para Capital humano

	Correlación ítem – test	Alfa si se elimina el elemento
Ítem 1	,783	,867
Ítem 2	,583	,882
Ítem 3	,457	,889
Ítem 4	,714	,873
Ítem 5	,563	,884
Ítem 6	,779	,868
Ítem 7	,498	,890

Ítem 8	,622	,879
Ítem 9	,767	,869
Ítem 10	,586	,885

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra el coeficiente alfa de Cronbach si se elimina el elemento y la correlación ítem-test para la variable Capital humano. Se observa que en todos los casos el coeficiente alfa de Cronbach no supera el valor total de la escala, por lo que se infiere que ninguno de los ítems está afectando la confiabilidad total de la misma. Asimismo, los coeficientes de correlación son todos positivos y sus valores oscilan entre .457 y .779, lo cual indica una buena capacidad de discriminación de los ítems para medir la variable deseada.

Tabla 5

Estadísticas por elemento para Retención de colaboradores

	Correlación ítem – test	Alfa si se elimina el elemento
Ítem 1	,742	,916
Ítem 2	,530	,923
Ítem 3	,811	,915
Ítem 4	,680	,918
Ítem 5	,716	,920
Ítem 6	,778	,914
Ítem 7	,705	,917
Ítem 8	,491	,924
Ítem 9	,632	,919
Ítem 10	,568	,922
Ítem 11	,678	,919
Ítem 12	,627	,920
Ítem 13	,830	,913
Ítem 14	,558	,922

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra el coeficiente alfa de Cronbach si se elimina el elemento y la correlación ítem-test para la variable Retención de colaboradores. Se observa que en todos los casos el coeficiente alfa de Cronbach no supera el valor total de la escala, por lo que se infiere que ninguno de los ítems está afectando la confiabilidad total de la misma. Asimismo, los coeficientes de correlación son todos positivos y sus valores oscilan entre .491 y .830, lo cual indica una buena capacidad de discriminación de los ítems para medir la variable deseada.



3.2. Resultados de la variable capital humano

Tabla 6

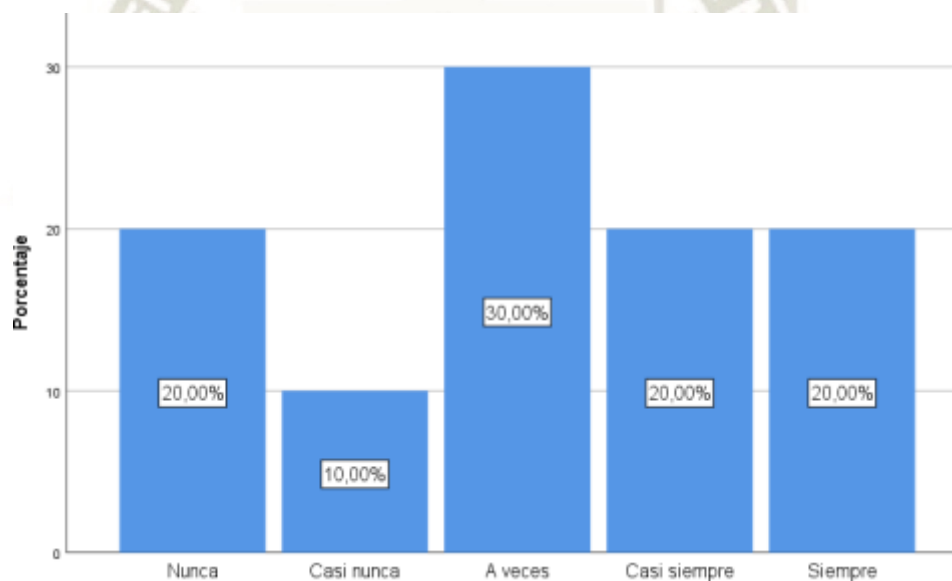
Conocimientos sobre la organización, su estructura y funcionamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Conocimientos sobre la organización, su estructura y funcionamiento



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se realizan actividades en donde puedan demostrar sus conocimientos sobre la organización, su estructura y funcionamiento. Un 30% refiere que a veces, un 20%, respectivamente, refiere que casi siempre, siempre o nunca se realiza tal tipo de actividades, y solo un 10% refiere que casi nunca se realizan.

Tabla

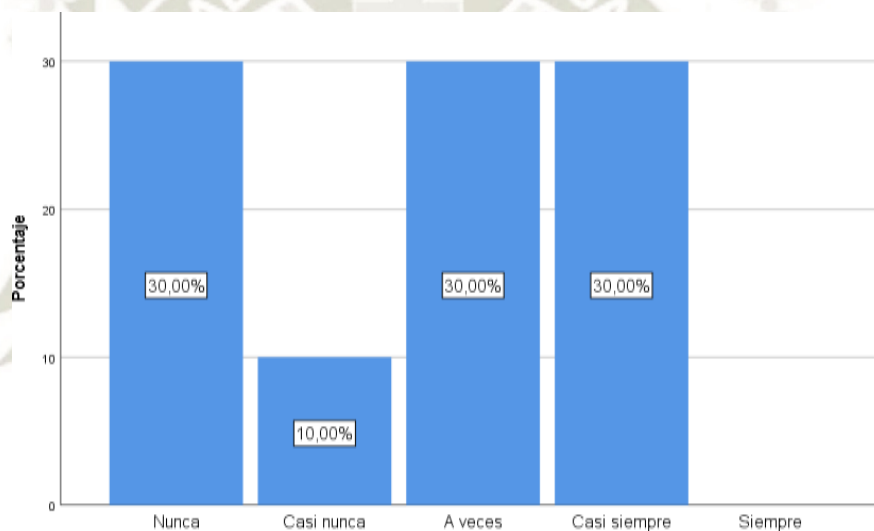
Conocimientos para incrementar la efectividad y eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	30,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	3	30,0
Siempre	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Conocimientos para incrementar la efectividad y eficiencia



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 2 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se realizan actividades donde puedan demostrar y aplicar los conocimientos que les permiten incrementar su efectividad y eficiencia. Un 30%, respectivamente, refiere que casi siempre, a veces o nunca se realizan tales actividades, y solo un 10% refiere que casi nunca se realizan.

Tabla

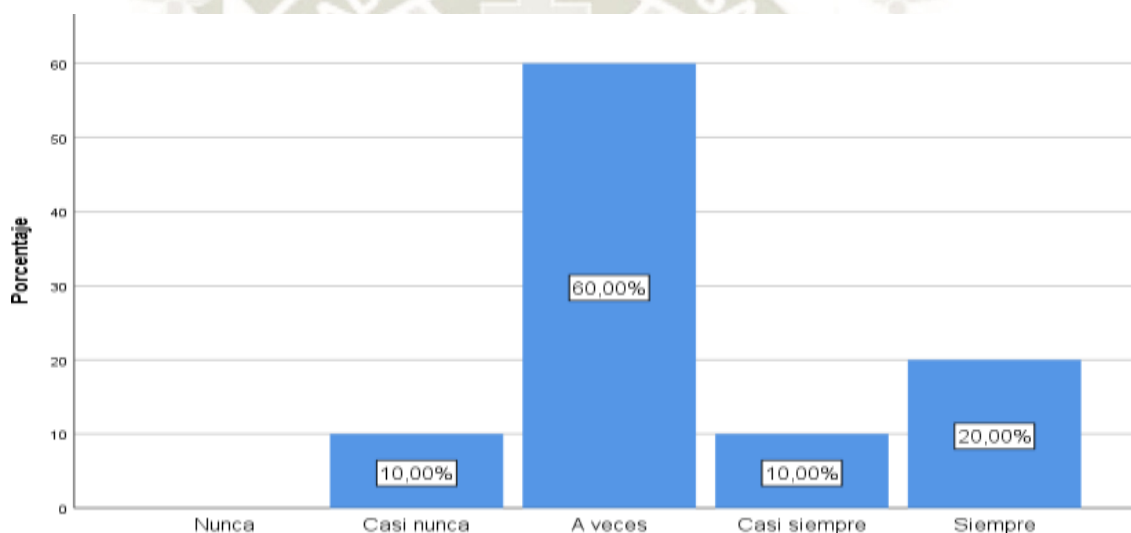
Conocimientos relacionados a la experticia y resolución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	6	60,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Conocimientos relacionados a la experticia y resolución de problemas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 3 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se realizan actividades donde puedan demostrar el manejo de conocimientos relacionados con la experticia en el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas. Un 60% refiere que a veces, un 20% refiere que siempre, y un 10%, respectivamente, refiere que casi nunca o casi siempre se realizan tales actividades.

Tabla

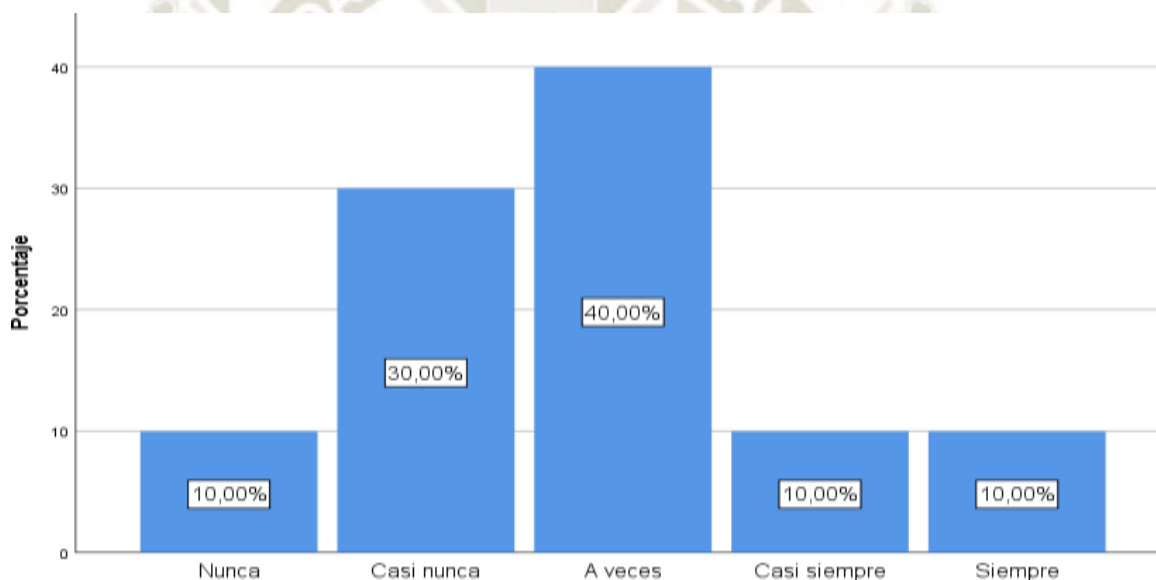
Competencias específicas relacionadas al puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	3	30,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Competencias específicas relacionadas al puesto



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se organizan actividades donde puedan demostrar el manejo de las competencias específicas que demandan sus puestos de trabajo. Un 40% refiere que a veces, un 30% refiere que casi nunca, y solo un 10%, respectivamente, refiere que casi siempre, siempre, o nunca la empresa organiza tales actividades.

Tabla 49

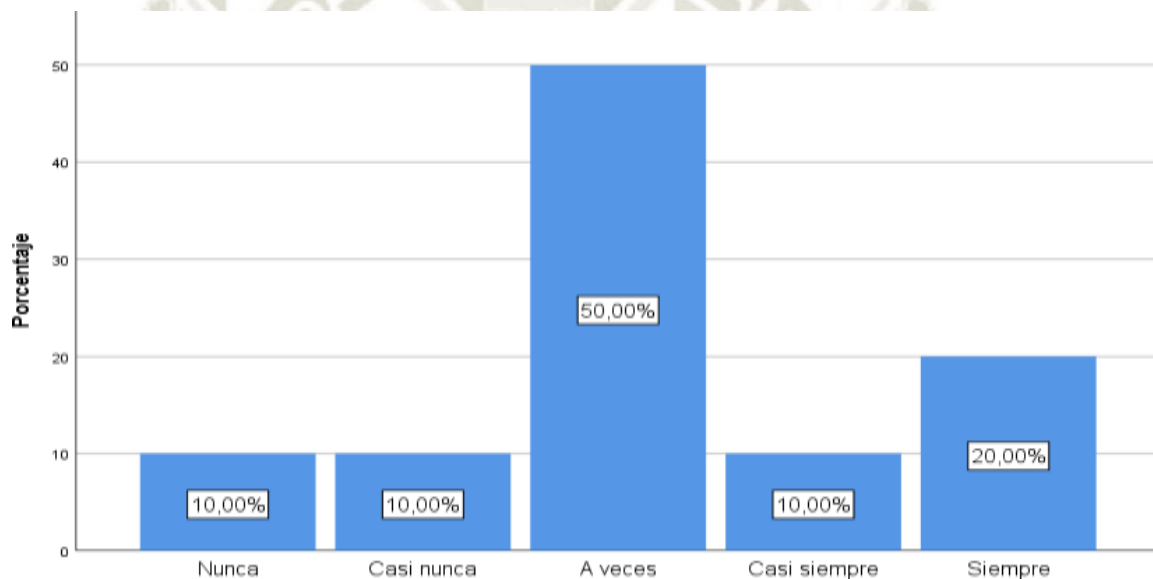
Relaciones entre directivos y colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	5	50,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Relaciones entre directivos y colaboradores



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 5 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se promueven relaciones asertivas y de cordialidad con los directivos. Un 50% refiere que a veces, un 20% refiere que siempre, y solo un 10%, respectivamente, refiere que casi siempre, casi nunca o nunca se promueven tal tipo de actividades.

Tabla 11

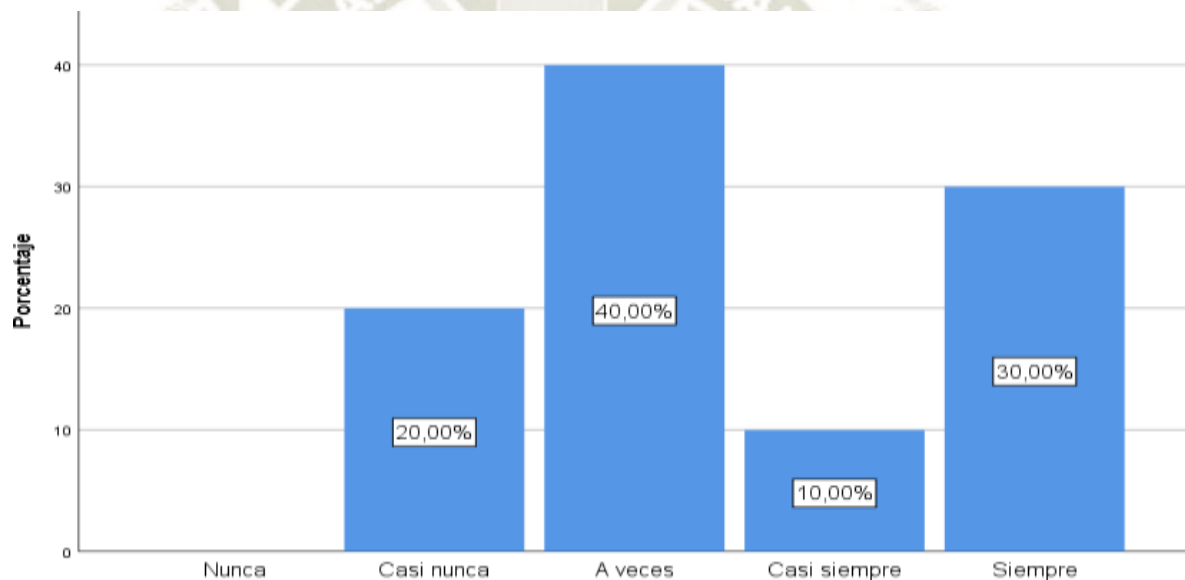
Relaciones entre los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Relaciones entre los colaboradores



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 6 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con la que realizan actividades que promueven el fortalecimiento de las relaciones laborales entre compañeros. Un 40% refiere que a veces, un 30% refiere que siempre, un 20% refiere que casi nunca, y solo un 10% refiere que casi siempre la empresa promueve tal tipo de actividades.

Tabla 12

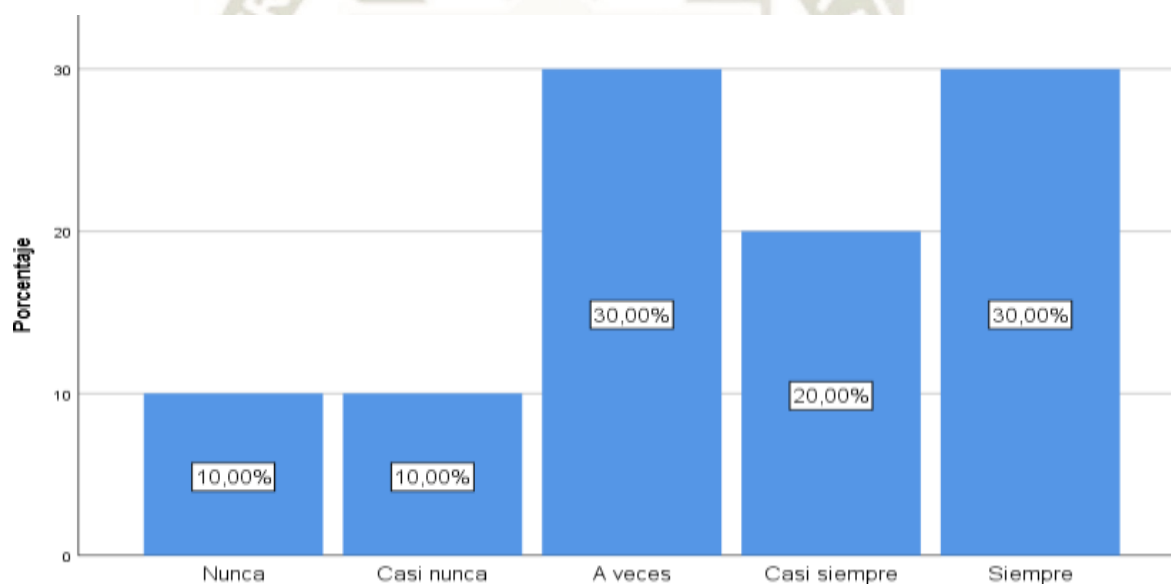
Integración laboral y social

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Integración laboral y social



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 7 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con la que organizan actividades integración laboral y social que propicien el intercambio de experiencias entre compañeros. Un 30%, respectivamente, refiere que a veces y siempre, la empresa realiza tales actividades, un 20% refiere que casi siempre lo hace, y solo un 10%, respectivamente, refiere que casi nunca o nunca la empresa realiza tal tipo de actividades.

Tabla 52

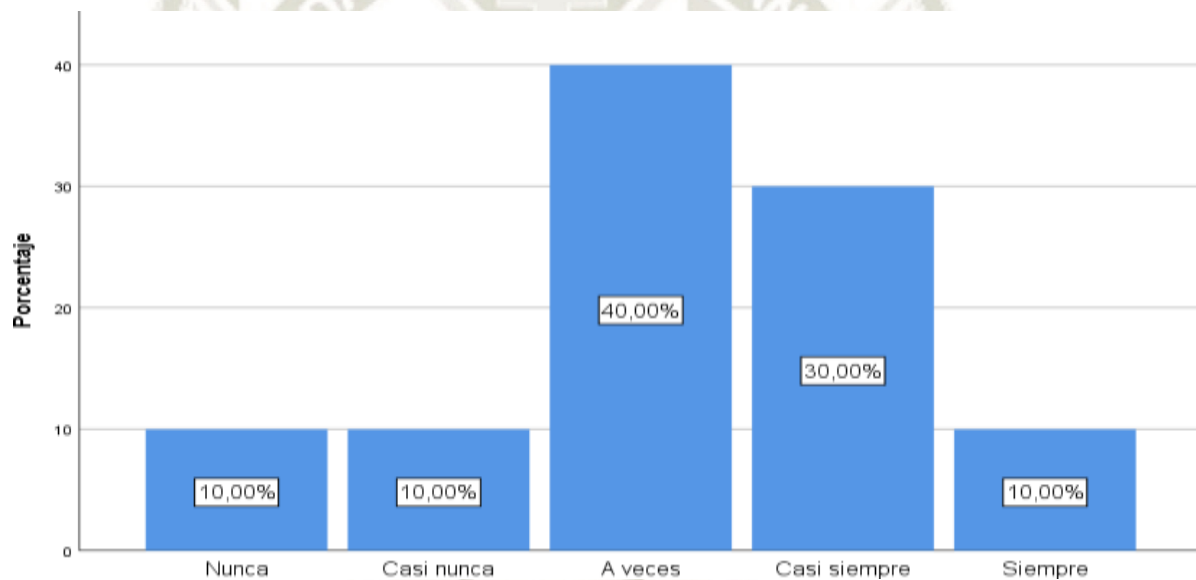
Actitudes hacia el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	3	30,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Actitudes hacia el puesto



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 8 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con la que sus compañeros de trabajo exhiben actitudes positivas hacia sus puestos de trabajo. Un 40% refiere que a veces, un 30% refiere que casi siempre, y solo un 10%, respectivamente, refiere que siempre, casi nunca o nunca sus compañeros evidencian actitudes favorables.

Tabla 53

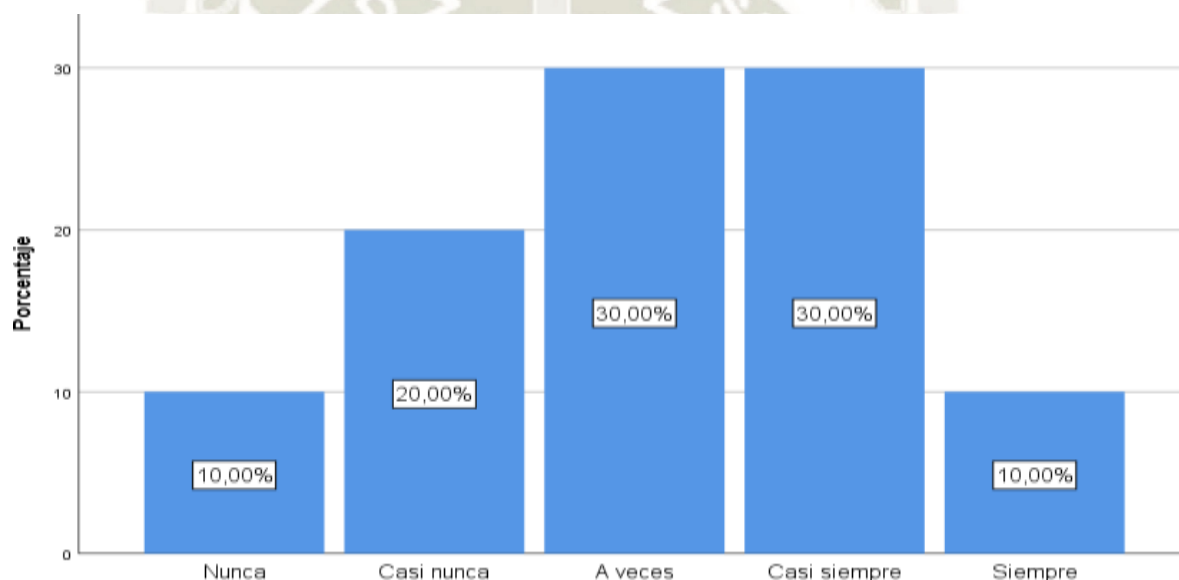
Fortalecimiento de experiencias laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	3	30,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Fortalecimiento de experiencias laborales



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 9 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que se realizan actividades que promuevan el fortalecimiento de experiencias laborales entre compañeros. Un 30%, respectivamente, refiere que a veces o caso siempre la empresa realiza dichas acciones, un 20% refiere que casi nunca lo hace, y solo un 10%, respectivamente, refiere que siempre o nunca la empresa realiza tal tipo de actividades.

Tabla 54

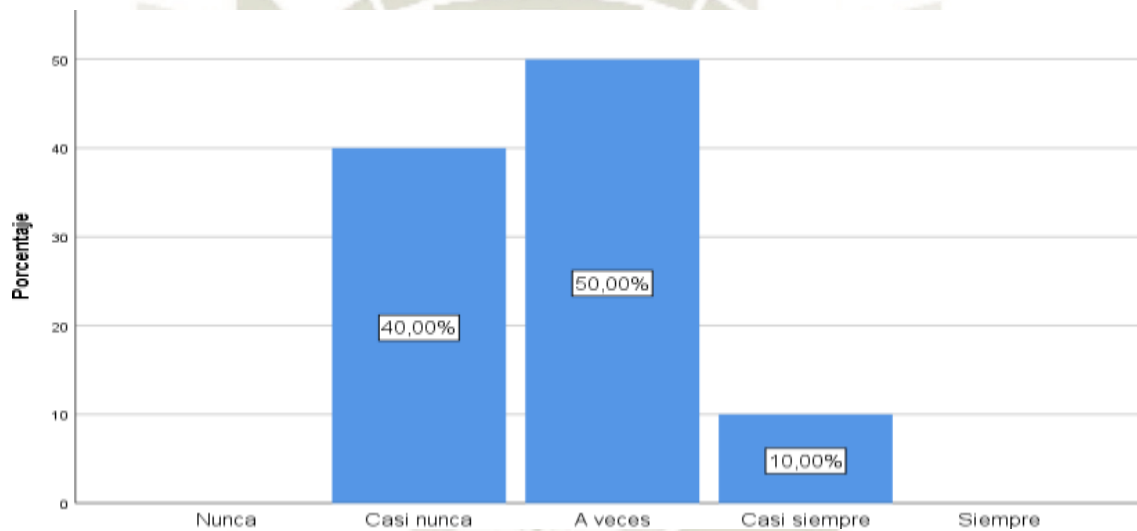
Competencias laborales para un buen desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	4	40,0
A veces	5	50,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Competencias laborales para un buen desempeño



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 10 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a la frecuencia con que la organización promueve situación donde los colaboradores puedan demostrar el manejo de competencias que les permitan un buen desempeño. Un 50% refiere que a veces, un 40% refiere que casi nunca, y solo un 10% refiere que casi siempre la empresa realiza tal tipo de actividades.

3.3. Resultados de la variable retención de colaboradores

Tabla 16

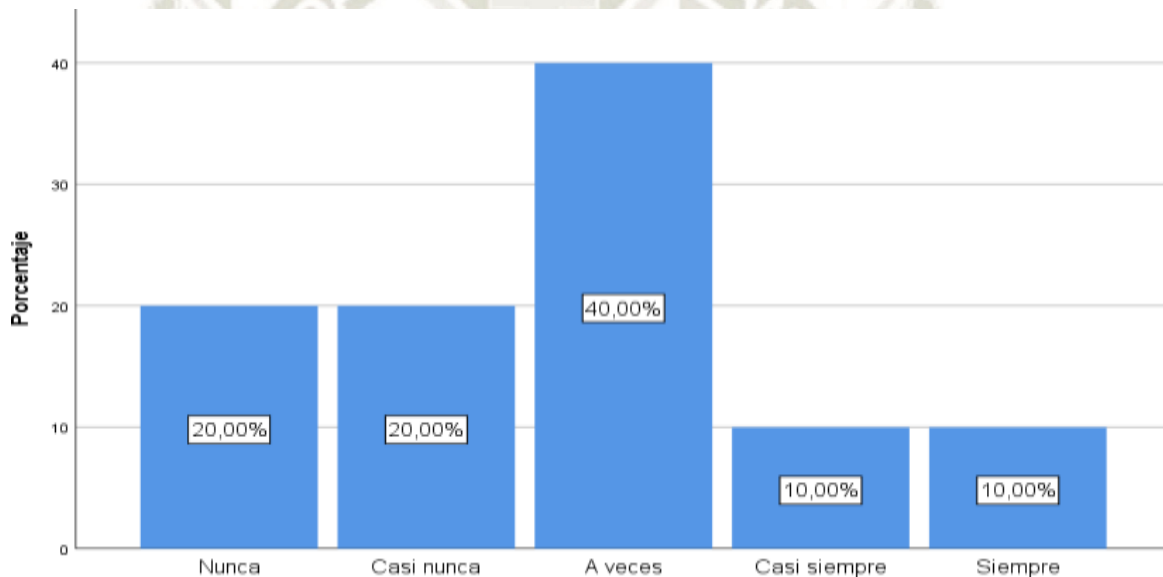
Autonomía de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Autonomía de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 11 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si la autonomía que tienen para desempeñar su trabajo contribuye a su permanencia en la empresa.

Un 40% refiere que a veces, un 20%, respectivamente, refiere que nunca o casi nunca, y solo un 10%, respectivamente, refiere que casi siempre o siempre.

Tabla 56

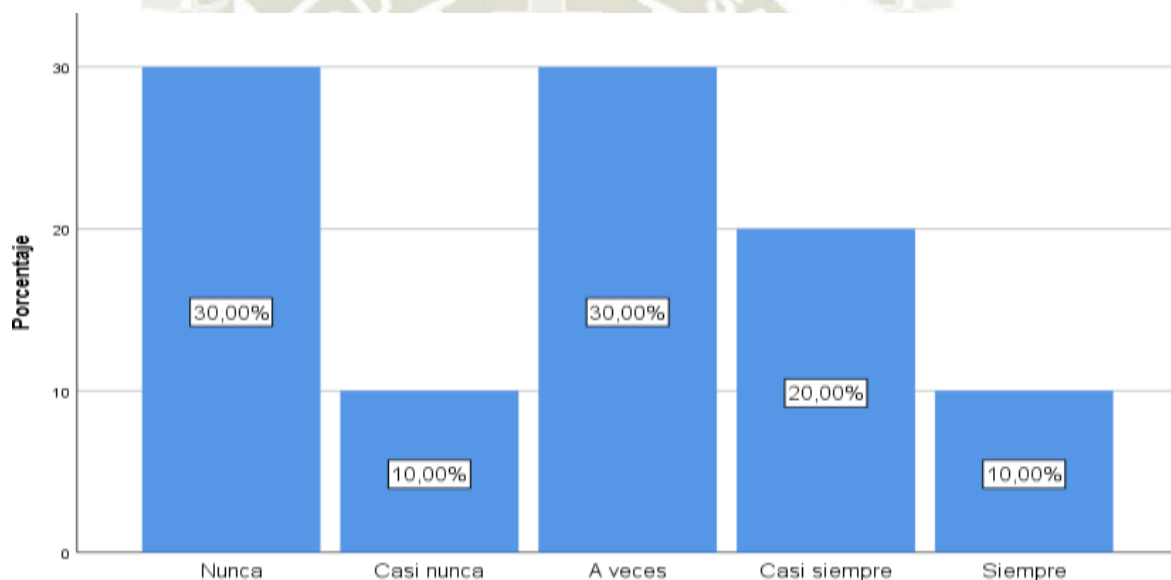
Empleo de conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	30,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Empleo de conocimientos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 y figura 12 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si el manejo de conocimientos que les permite analizar los problemas en el trabajo contribuye a su permanencia en la organización. Un 30%, respectivamente, refiere que nunca o a veces sucede tal cosa, un 20% refiere que casi siempre sucede, y solo un 10%, respectivamente, refiere que siempre o casi nunca sucede ello.

Tabla 57

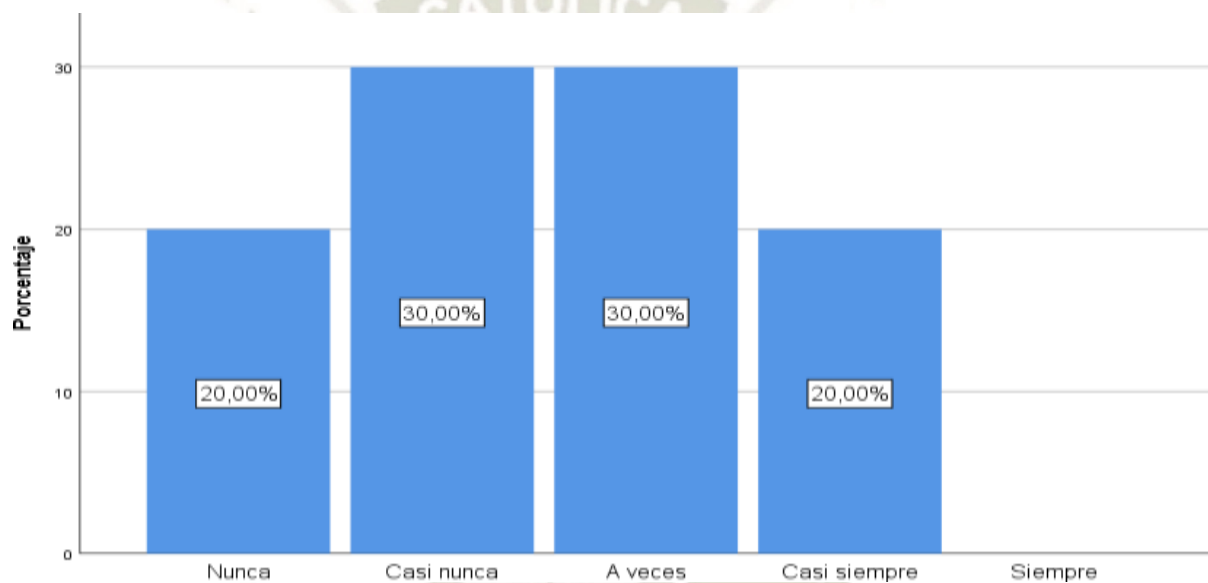
Habilidades técnicas y humanas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	3	30,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	0	0,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Habilidades técnicas y humanas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 13 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si el uso que hace de habilidades técnicas y humanas para atender los problemas laborales contribuye a su permanencia en la organización. Un 30%, respectivamente, refiere que a veces o casi nunca sucede tal cosa, mientras que un 20%, respectivamente, también refiere que casi siempre o nunca sucede.

Tabla 58

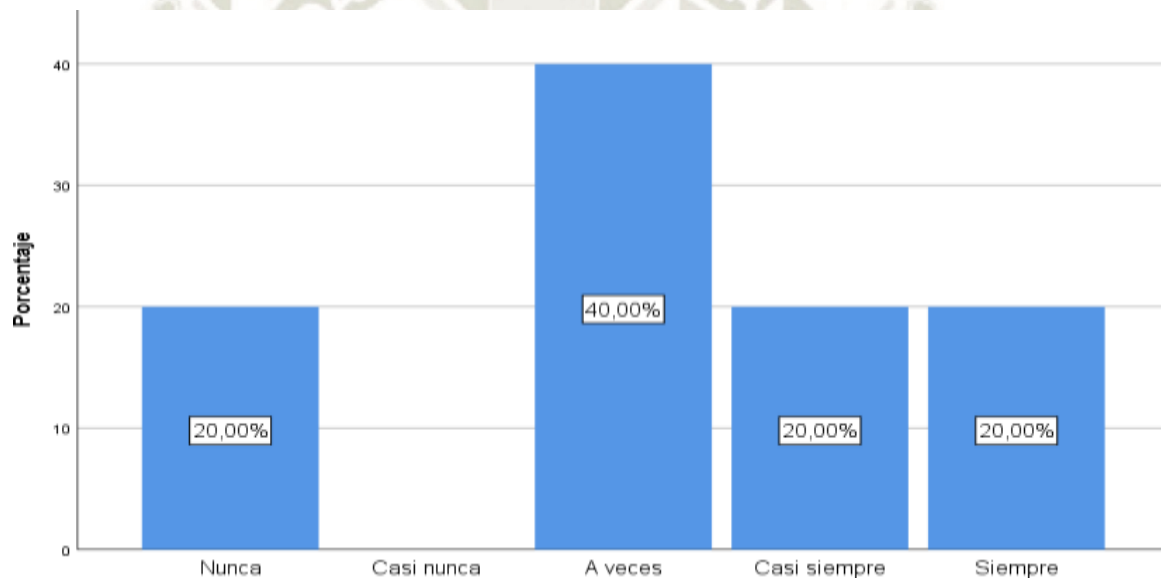
Tareas asignadas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Tareas asignadas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 y figura 14 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si las tareas que han sido a su puesto de trabajo contribuye a su permanencia en la organización. Un 40% refiere que a veces, mientras que un 20%, respectivamente, refiere que siempre, casi siempre o nunca las tareas asignadas cumplen dicho cometido.

Tabla 59

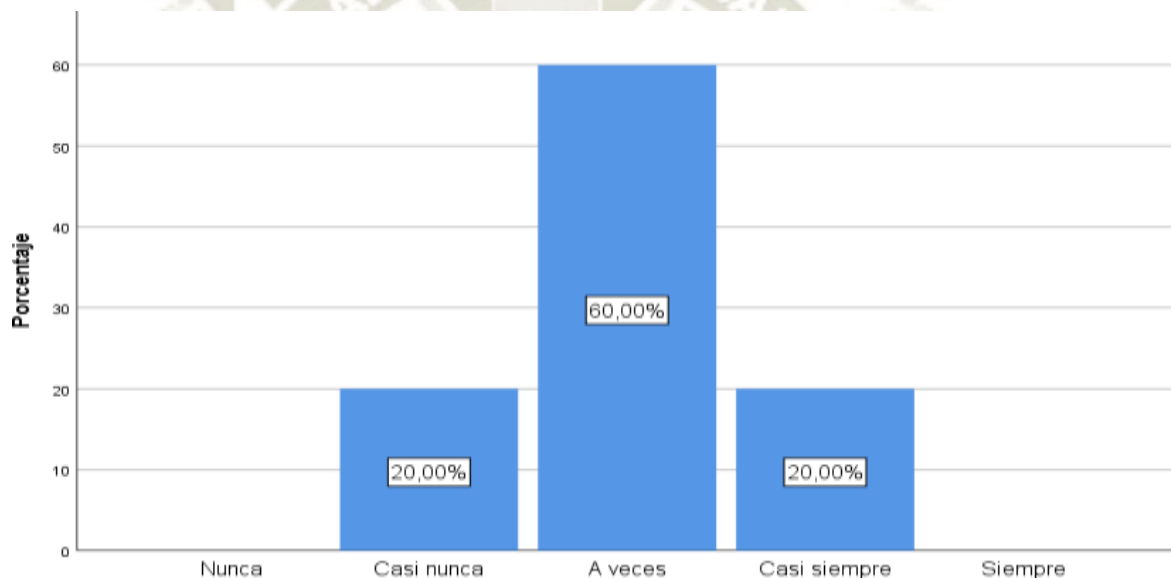
Retribuciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	6	60,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Retribuciones



Fuente: Elaboración propia

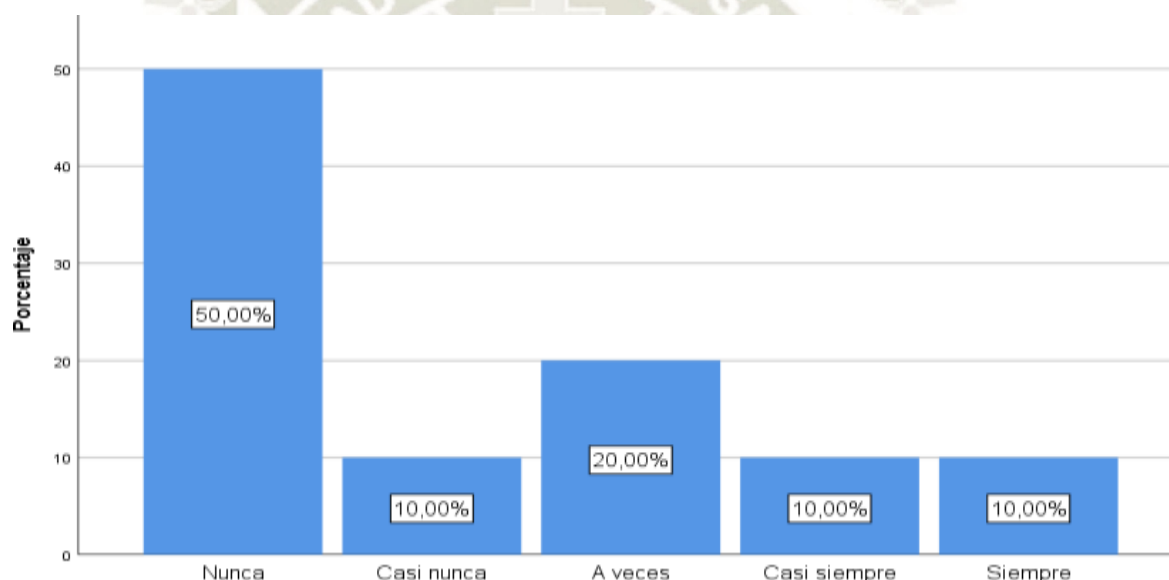
En la tabla 20 y figura 15 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si consideran que las retribuciones recibidas contribuyen a su permanencia en la organización. Un 60% refiere que a veces, mientras que un 20%, respectivamente, refiere que casi siempre o casi siempre las retribuciones recibidas cumplen tal cometido.

Tabla 60
Incentivos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	50,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	2	20,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16
Incentivos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 y figura 16 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los incentivos que reciben contribuyen a su permanencia en la organización. Un 50% refiere que nunca, mientras que un 20% refiere que a veces, y solo un 10% respectivamente refiere que casi siempre, siempre o casi nunca los incentivos que reciben contribuyen a su continuidad en la empresa.

Tabla 61

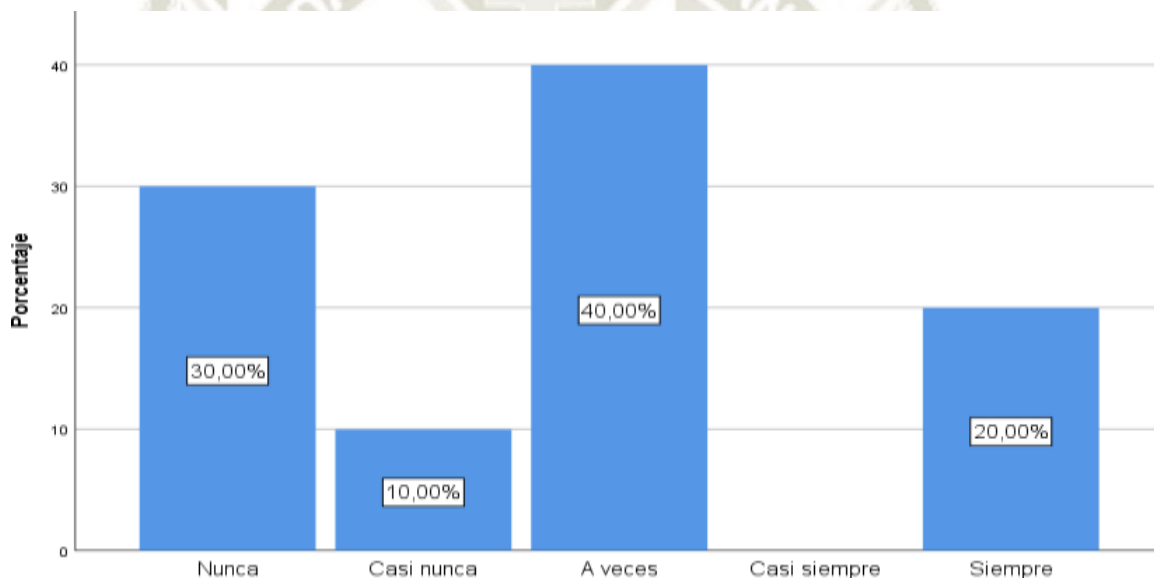
Beneficios laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	30,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	0	0,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Beneficios laborales



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 y figura 17 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los beneficios laborales que le son otorgados contribuyen a su permanencia en la organización. Un 40% refiere que a veces, un 30% refiere que nunca, un 20% refiere que siempre, y solo un 10% refiere que casi nunca los beneficios laborales recibidos contribuyen a su continuidad en la empresa.

Tabla 62

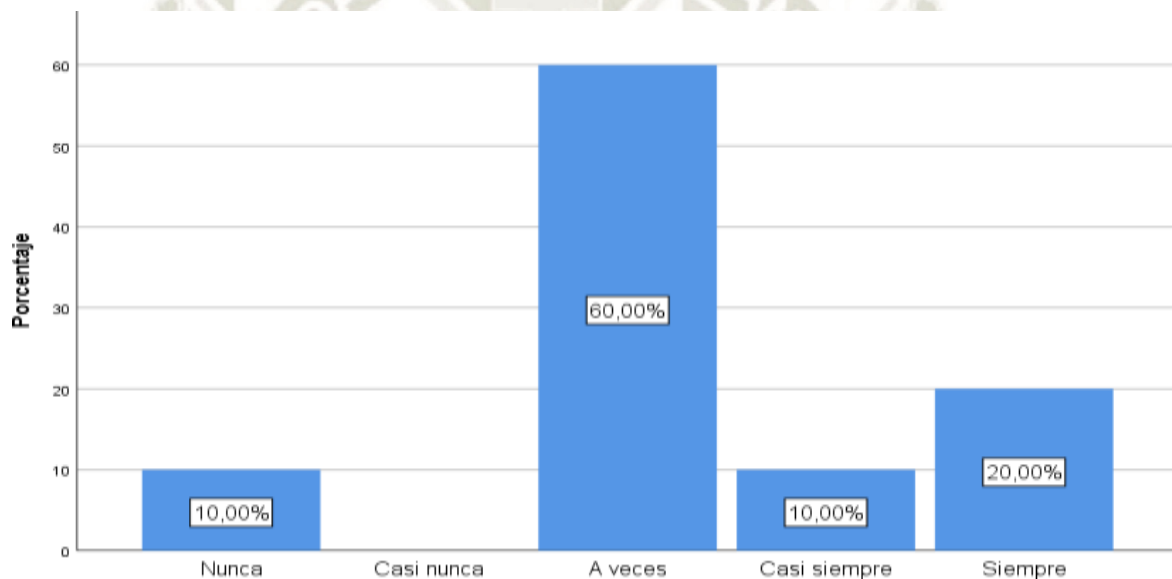
Desarrollo de competencias genéricas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	0	0,0
A veces	6	60,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Desarrollo de competencias genéricas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 y figura 18 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si el desarrollo de competencias genéricas contribuyen a su permanencia en la organización. Un 60% refiere que a veces, un 20% refiere que siempre, y solo un 10%, respectivamente, refiere que siempre o nunca el desarrollo de dichas competencias contribuye a su continuidad en la empresa.

Tabla 63

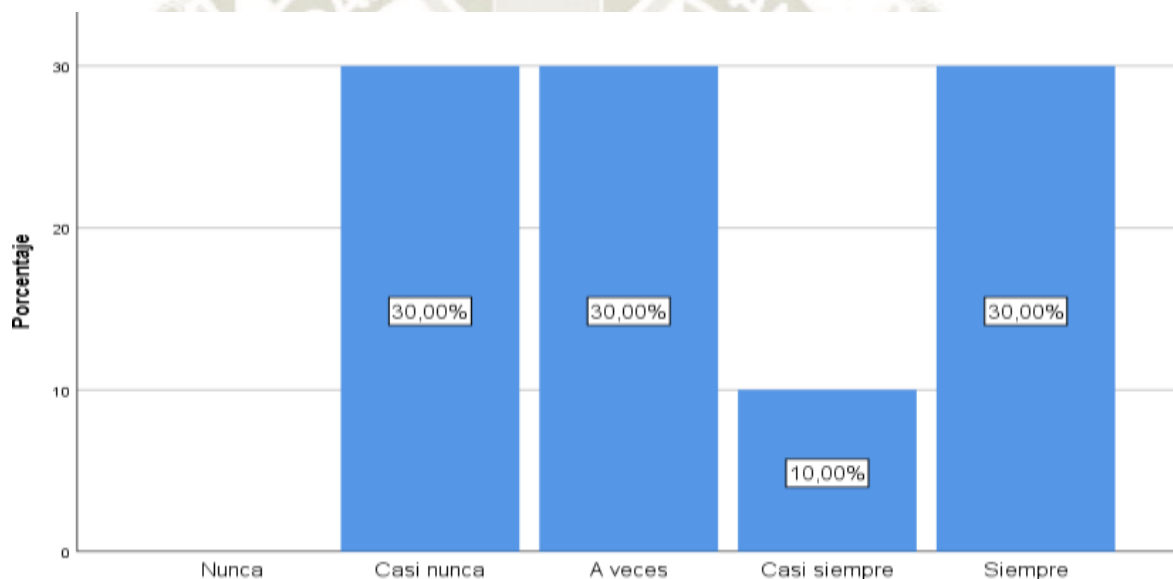
Desarrollo de competencias especializadas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	3	30,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Desarrollo de competencias especializadas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 y figura 19 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los desarrollos de competencias especializadas vinculadas a su profesión contribuyen a su permanencia en la organización. Un 30%, respectivamente, refiere que siempre, a veces, o casi nunca el desarrollo de competencias especializadas asegura la retención de talento, y solo un 10% refiere que casi siempre sucede tal cosa.

Tabla 64

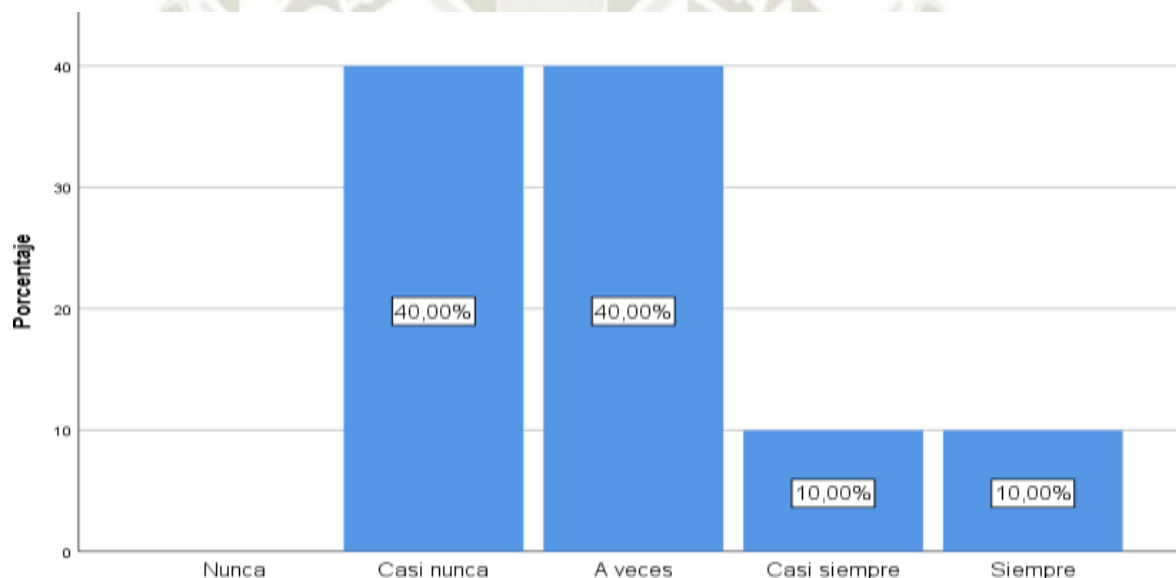
Desarrollo de competencias laborales vinculadas al puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,0
Casi nunca	4	40,0
A veces	4	40,0
Casi siempre	1	10,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Desarrollo de competencias laborales vinculadas al puesto



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 y figura 20 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los desarrollos de competencias laborales vinculadas a su puesto contribuyen a su permanencia en la organización. Un 40%, respectivamente, refiere que a veces o casi nunca, y solo un 10%, respectivamente, refiere que casi siempre o siempre el desarrollo de dichas competencias contribuye a su continuidad en la empresa.

Tabla 65

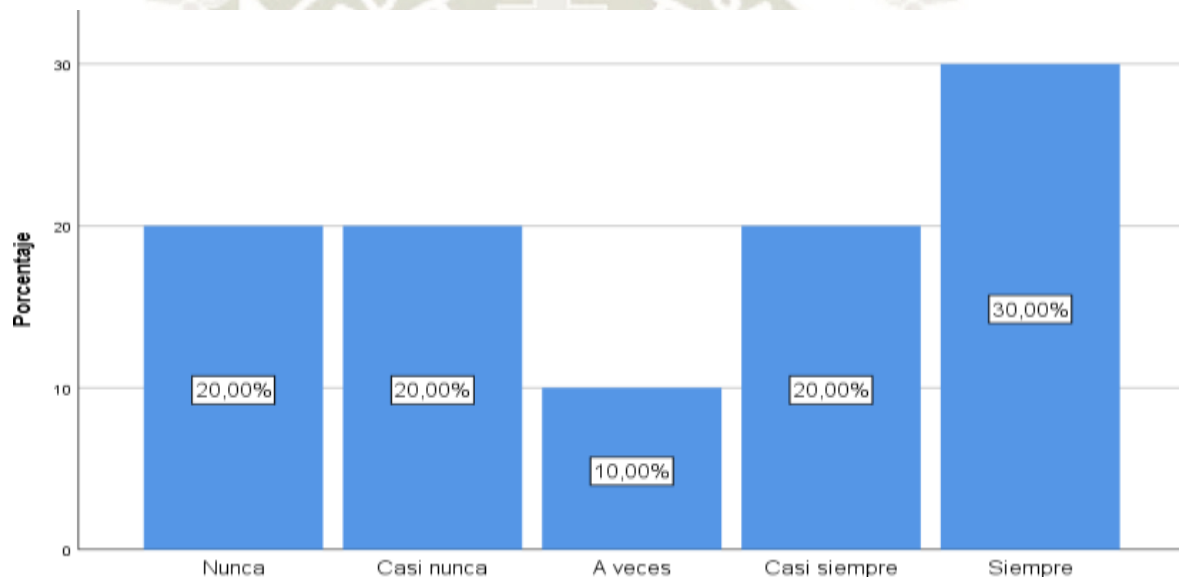
Planes de carrera para

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	1	10,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Planes de carrera



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 y figura 21 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los planes de carrera implementados en la empresa contribuyen a su permanencia en la misma. Un 30%, respectivamente, refiere que siempre, mientras que un 20%, respectivamente, refiere que casi siempre, casi nunca o nunca sucede tal cosa, y solo un 10% refiere que solo a veces los planes de carrera implementados cumplen dicho cometido

Tabla 66

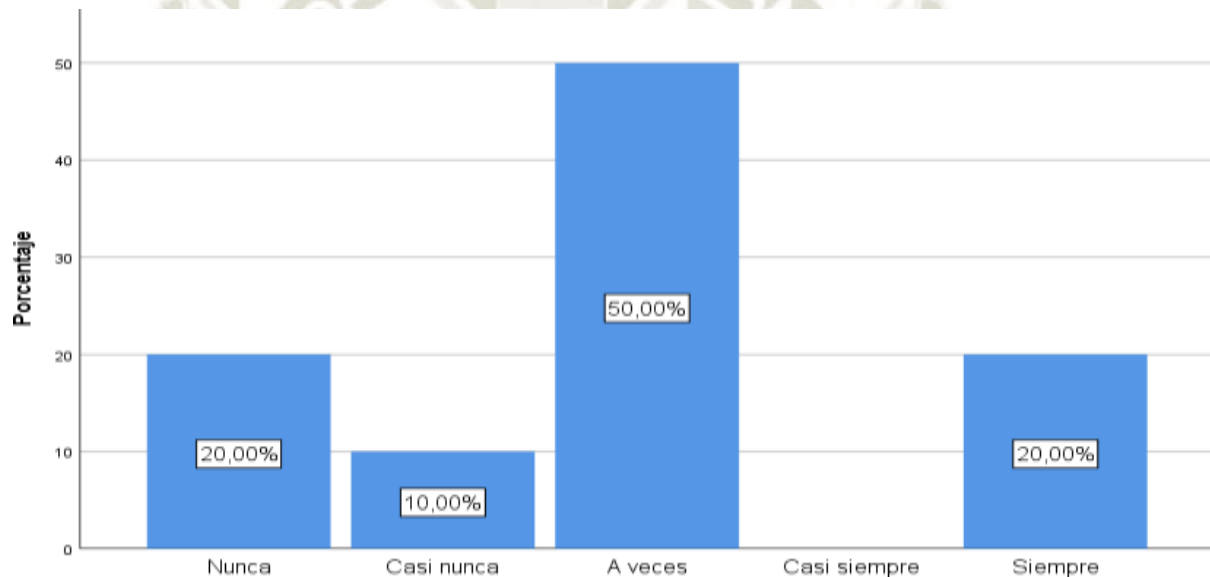
Concursos de promoción

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	5	50,0
Casi siempre	0	0,0
Siempre	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Concursos de promoción



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 y figura 22 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si los concursos de promoción para puestos de mayor jerarquía contribuyen a su permanencia en la organización. Un 50% refiere que a veces, mientras que un 20%, respectivamente, refiere que siempre o nunca sucede tal cosa, y solo un 10% refiere que casi nunca la realización de dichos concursos contribuye a su continuidad en la empresa.

Tabla 67

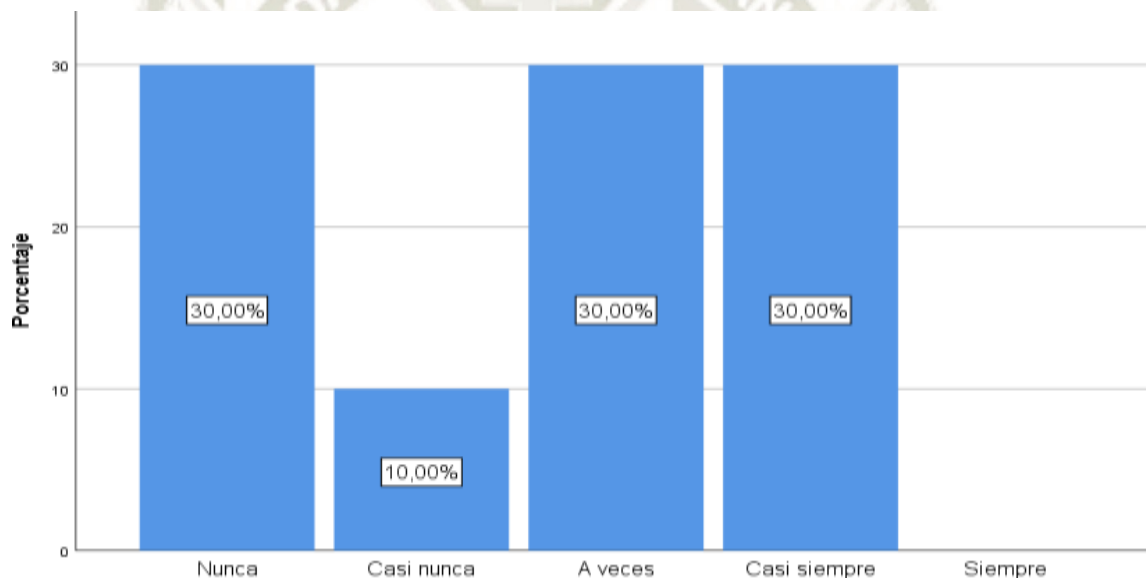
Solución de los conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	30,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	3	30,0
Siempre	0	0,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

Solución de los conflictos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 y figura 23 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si las soluciones propuestas a los conflictos que surgen de la vida laboral contribuyen a su permanencia en la organización. Un 30%, respectivamente, refiere que casi siempre, a veces o nunca sucede ello, y solo un 10% refiere que casi nunca ocurre tal cosa.

Tabla 68

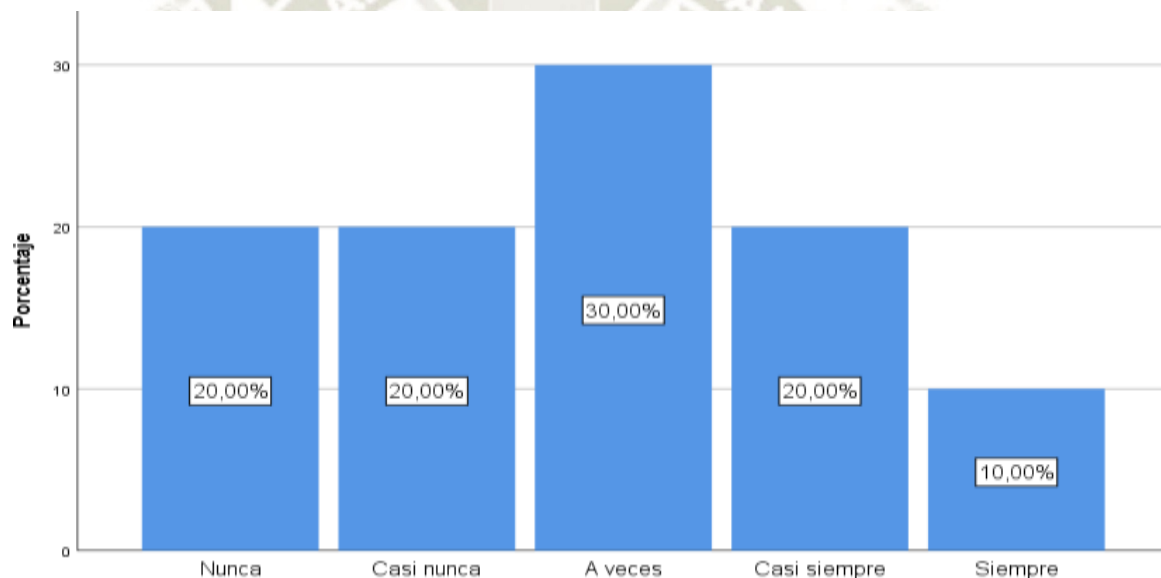
Conciliación con la vida personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20,0
Casi nunca	2	20,0
A veces	3	30,0
Casi siempre	2	20,0
Siempre	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Conciliación con la vida personal



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 y figura 24 se observan las respuestas de los colaboradores respecto a si las medidas de conciliación de vida personal empleadas por la organización contribuyen a su permanencia en la misma. Un 30%, refiere que a veces, mientras que un 20%, respectivamente refiere que casi siempre, casi nunca o nunca sucede tal cosa, y solo un 10% refiere que siempre sucede.

Tabla 69

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	K -S	gl	<i>p</i>	S -W	gl	<i>p</i>
Capital humano	,196	10	,200	,876	10	,116
Capital intelectual	,196	10	,200	,929	10	,438
Capital social	,205	10	,200	,900	10	,219
Capital afectivo	,253	10	,069	,898	10	,207
Retención de colaboradores	,231	10	,139	,850	10	,058
Diseño del puesto	,198	10	,200	,858	10	,073
Retribución	,230	10	,142	,881	10	,132
Desarrollo profesional	,186	10	,200	,923	10	,383
Conciliación personal y laboral	,155	10	,200	,962	10	,809

Fuente: Elaboración propia

La tabla 30 muestra los resultados de la prueba de normalidad, a efectos de analizar si las variables poseen distribución normal, y poder definir si se ha de emplear una prueba paramétrica (distribución normal en ambas variables) o no paramétrica (distribución no normal en ambas variables o una de ellas) para el análisis de correlación y comprobación de la hipótesis de investigación.

Para este análisis se ha tomado en cuenta los resultados de la prueba Shapiro-Wilk, la cual se recomienda emplear en muestras con un tamaño menor a 50 sujetos; siendo que un nivel de significancia o *p* valor menor a 0.05 indica que las variables no poseen distribución normal, y por el contrario, si dicho valor es mayor a 0.05 indica que las variables sí poseen distribución normal.

Como se puede observar, el nivel de significancia o *p* valor hallado en todos los casos es mayor a 0.05, por lo que se asume que las variables poseen distribución normal. En virtud de estos resultados, se puede optar por emplear una prueba paramétrica para el análisis de correlación, que en este caso será el coeficiente *r* de Pearson.

Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se calculará el coeficiente de correlación r de Pearson, el cual se interpreta según la siguiente tabla:

Tabla 31

Interpretación del coeficiente r de Pearson

Valores	Interpretación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
+ 0.00	Correlación nula
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014)

Tabla 32

Correlación entre capital humano y retención de colaboradores

		Retención de colaboradores
Capital humano	r de Pearson	,796
	p valor	,006
	N	10

Fuente: Elaboración propia

La tabla 32 muestra los resultados de la correlación entre la variable «Capital humano» y la variable «Retención de colaboradores», a fin de realizar la comprobación de la hipótesis y

responder al objetivo general de investigación. Se puede observar que el nivel de significancia o p valor hallado es de .006, el cual al ser menor a .05 indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Al analizar el coeficiente de correlación, se observa que este tiene un valor de .796, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva y de grado considerable. Esto quiere decir que una mejor gestión del capital humano, se asocia a una mejor retención de colaboradores dentro de la empresa.

De esta forma se logra confirmar la hipótesis de investigación planteada respecto a que existe correlación positiva y significativa entre el capital humano y la retención de los colaboradores.

Tabla 33

Correlación entre capital humano y diseño del puesto

		Diseño del puesto
Capital humano	<i>r</i> de Pearson	,888
	<i>p</i> valor	,001
	N	10

Fuente: Elaboración propia

La tabla 33 muestra los resultados de la correlación entre la variable «Capital humano» y la dimensión «Diseño del puesto», a fin de dar respuesta al primer objetivo específico. Se puede observar que el nivel de significancia o p valor hallado es de .001, el cual al ser menor a .05 indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Asimismo, al analizar el coeficiente de correlación, se observa que tiene un valor de .888, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva y de grado considerable. Esto quiere decir que una mejor gestión del capital humano dentro de la empresa, se asocia a un mejor diseño de los puestos de trabajo.

Tabla 34

Correlación entre capital humano y retribución

		Retribución
Capital humano	<i>r</i> de Pearson	,677
	<i>p</i> valor	,032
	N	10

Fuente: Elaboración propia

La tabla 34 muestra los resultados de la correlación entre la variable «Capital humano» y la dimensión «Retribución», a fin de dar respuesta al segundo objetivo específico. Se puede observar que el nivel de significancia o *p* valor hallado es de .032, el cual al ser menor a .05 indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Asimismo, al analizar el coeficiente de correlación, se observa que tiene un valor de .677, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva y de grado medio. Esto quiere decir que una mejor gestión del capital humano dentro de la empresa, se asocia a una mejor retribución otorgada hacia los colaboradores.

Tabla 35

Correlación entre capital humano y desarrollo profesional

		Desarrollo profesional
Capital humano	<i>r</i> de Pearson	,544
	<i>p</i> valor	,104
	N	10

Fuente: Elaboración propia

La tabla 35 muestra los resultados de la correlación entre la variable «Capital humano» y la dimensión «Desarrollo profesional», a fin de dar respuesta al tercer objetivo específico. Se puede observar que el nivel de significancia o *p* valor hallado es de .104, el cual al ser mayor a .05 indica que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables, por lo que

no se puede afirmar que una mejor gestión del capital humano dentro de la empresa, se asocie a un mejor desarrollo profesional de los colaboradores.

Tabla 36

Correlación entre capital humano y conciliación personal y laboral

		Conciliación personal y laboral
Capital humano	<i>r</i> de Pearson	,890
	<i>p</i> valor	,001
	N	10

Fuente: Elaboración propia

La tabla 36 muestra los resultados de la correlación entre la variable «Capital humano» y la dimensión «Conciliación personal y laboral», a fin de dar respuesta al cuarto objetivo específico. Se puede observar que el nivel de significancia o *p* valor hallado es de .001, el cual al ser menor a .05 indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Asimismo, al analizar el coeficiente de correlación, se observa que tiene un valor de .890, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva y de grado considerable. Esto quiere decir que una mejor gestión del capital humano dentro de la empresa, se asocia a una mejor conciliación personal y laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Considerando el objetivo general se concluye que el nivel de significancia es de 0.006 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa entre las variables capital humano y retención de colaboradores así mismo el coeficiente de correlación es de 0.796 lo que demuestra que existe relación positiva y de grado considerable, es decir que una adecuada gestión de capital humano, se asocia a una mejor retención de colaboradores dentro de la empresa.

SEGUNDA: Considerando el objetivo específico 1 se concluye que el nivel de significancia es de 0.001 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa entre la variable capital humano y la dimensión diseño de puesto, así mismo el coeficiente de correlación es de 0.888 lo que demuestra que existe relación positiva y de grado considerable, es decir que una adecuada gestión de capital humano, se asocia a un mejor diseño de los puestos de trabajo dentro de la empresa.

TERCERA: Considerando el objetivo específico 2 se concluye que el nivel de significancia es de 0.032 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa entre la variable capital humano y la dimensión retribución, así mismo el coeficiente de correlación es de 0.677 lo que demuestra que existe relación positiva y de grado medio, es decir que una adecuada gestión de capital humano, se asocia a una mejor retribución dentro de la empresa.

CUARTA: Considerando el objetivo específico 3 se concluye que el nivel de significancia es de 0.104 lo que indica que no existe relación estadísticamente significativa entre la variable capital humano y la dimensión desarrollo profesional, así mismo el coeficiente de correlación es de 0.544 lo que demuestra que existe relación negativa, es decir que una adecuada gestión de capital humano, no necesariamente se asocia a un mejor desarrollo profesional dentro de la empresa.

QUINTA: Considerando el objetivo específico 4 se concluye que el nivel de significancia es de 0.001 lo que indica que existe relación estadísticamente significativa entre la variable capital humano y la dimensión conciliación personal y laboral, así mismo el coeficiente de correlación es de 0.890 lo que demuestra que existe relación positiva y de grado considerable, es decir que una adecuada gestión de capital humano, se asocia a una mejor conciliación personal y laboral dentro de la empresa.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la empresa atraer, seleccionar, y retener a los mejores talentos mediante estrategias de retención de personal, ya que solo las personas capacitadas podrán crear mejores e innovadores productos este permitirá el cumplimiento de objetivos y el éxito empresarial.

SEGUNDA: Se recomienda a los encargados de recursos humanos de la empresa diseñar puestos con requerimientos necesarios que permita la evaluación correcta y adecuada de cada colaborador de esta manera medir la capacidad de desenvolvimiento en cada área de la empresa.

TERCERA: Se recomienda desarrollar programas que permitan a la empresa identificar el potencial de los colaboradores, es decir identificar si tienen la capacidad para ocupar cargos superiores en la empresa.

CUARTA: Se recomienda que para las áreas técnicas se determine variables que conlleven a definir los puestos críticos de la empresa, por consiguiente, identificar los individuos que laboran allí, de esa manera evaluar la retención o no del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

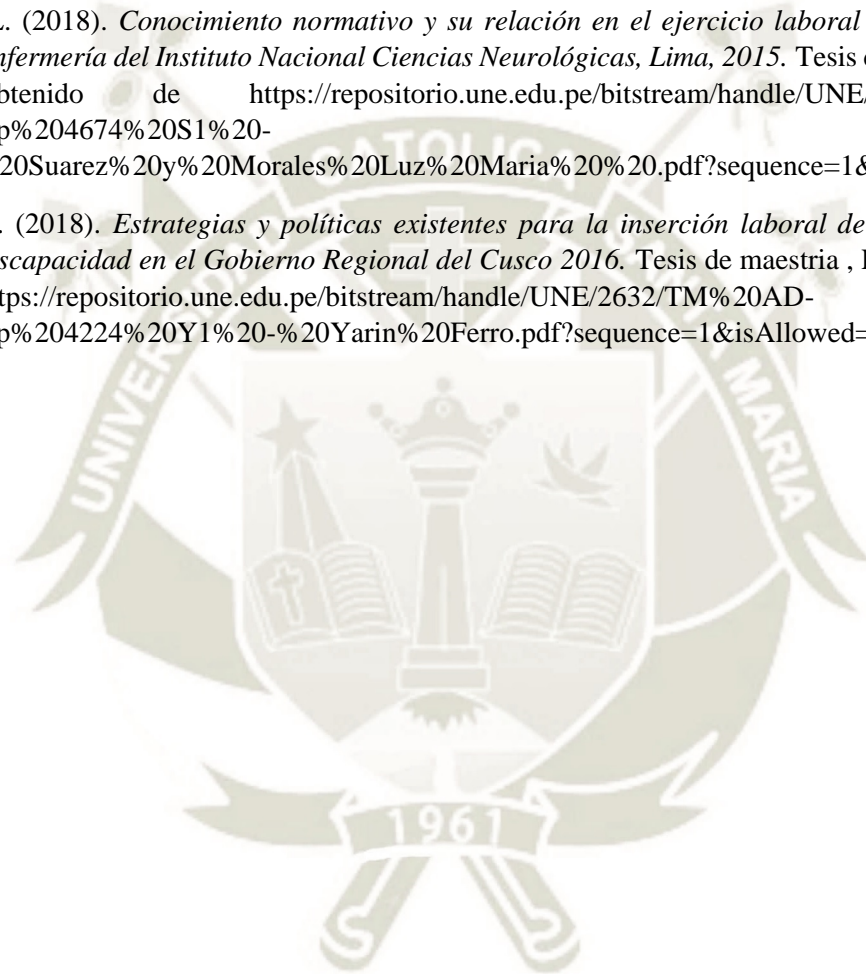
- Alonso, D. (2017). El desarrollo personal de las personas con diversidad funcional a través del proceso creativo. Autoestima y autonomía. *Universidad de Colima*. Obtenido de <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/artseduca/article/view/2560/2121>
- Balareso, R., Ramos, I., Rendo, W., & Rey, R. (2014). *Retención del talento humano en empresas de mediana minería*. Lima, Perú.: Universidad ESAN. Obtenido de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/660/2015_MAODP_13-1_02_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, I., Pedraza, N., & Castillo, L. (18 de 06 de 2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista espacios*, 2020. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Cabanillas, F., & Leyva, E. (2018). *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del área de cobranza, de la empresa financiera "Mi Banco", Cajamarca, 2018*. Tesis de titulación, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/832/Cont0069.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrejos, Y., San Miguel, E., & Rojas, D. (2018). *Propuesta de estrategias de retención para el personal técnico de una empresa especializada contratista minera*. Lima.: Universidad del Pacífico.
- Calderon, M. (2018). *Relacion de la satisfaccion laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos*. Tesis de licenciatura, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8478/1/2018_Calder%c3%b3n-Bernal.pdf
- Calle, J. (2017). *Diseño de los perfiles de puestos de acuerdo a la ley del servicio civil en la municipalidad distrital 26 de Octubre - Piura 2017*. Tesis de licenciatura, Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1202/ADM-CAL-BER-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, M. (2018). *Habilidades intelectuales y Estilos de aprendizaje como variables predictoras del desempeño académico en los estudiantes de las I.E. públicas del distrito de Paramonga*. Tesis de doctorado. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2036/TD%20CE%201874%20C1%20-%20Castillo%20Corzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Rocio, A., & Paredes, J. (2018). *Propuesta de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Delgado, A., Vargas, E., Rodríguez, F., & Montes, J. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-minister*, 32, 5 -28. Obtenido de <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>
- Figuroa, H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Revista Económicas CUCn*, 35(1), 61-77. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/352/3.%20Figuroa.pdf>
- Frank, F., Finnegan, R., & Taylor, C. (2004). La carrera por el talento Retener e involucrar a los trabajadores en el primer siglo. *Planificación de recursos*, 27(3), 12 -25.

- Galdos , A., & Huamani , L. (2018). *Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017*. Tesis de titulación , Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5364/ENgalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. (2016). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial*. España: Universidad de Valladolid.
- Giraldo, C., & Naranjo, C. (Julio - Diciembre de 2020). El capital humano de la empresa: una propuesta de medición. *Ciencia y tecnología*, 16(2), 70-89. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v16n2/2539-0279-entra-16-02-70.pdf>
- Giron , M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aerea del Peru, Lima 2017*. Tesis de maestría , Lima. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/876869/1/TESIS%20EMMA%20GIRON.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Hilario, M. (2018). *Motivación laboral y retención de personal en una empresa de crédito prendario*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Holtom, B., Mitchell, T., Lee, T., & Eberly, M. (2008). Capítulo 5: Volumen de negocios e investigación de retención: una mirada al pasado, una revisión más cercana del presente, y una aventura en el futuro. *The Academy of Management*, 2(1), 231 -274.
- Huaman , N. (2020). *Las competencias laborales y la calidad de servicio del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Huancavelica año 2017-2018*. Tesis de maestría , Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3755/TESIS-2020-POSGRADO-EMPRESARIALES-HUAMAN%20LIZANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ifeanyichukwu, S. (2017). The challenges of human capital development in Nigeria: a theoretical insight. *Humanities, Arts and Social Sciences Studie*, 17(2), 41 74.
- Incacari , J. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Gran Unidad Escolar José Antonio Encinas, Juliaca – 2018*. Tesis de licenciatura , Juliaca. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1803/Joseph_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares , H. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*. Tesis de doctorado , Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1738/DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION%20DE%20SERVICIOS%20PUBLICOS%20DE%20LIMA%20-%20LINARES%20ZAMORA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- Lujan, R. (2019). *“Gestión del capital humano y su relación con la retención del personal de la Empresa Servicios Generales Santa Martha S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.* Lima: Universidad Tecnológica del Peru. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3725/Rafael%20Lujan_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lujan, R., & Huayta, Y. (2019). *Capital humano y retención del personal de la Empresa Luframa Hardware Technologies SAC del distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47404/Lujan_MRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Masco , E. (2017). *La política retributiva y su influencia en el desempeño laboral del personal del area de comercializacion de la empresa Electro Puno Sede Juliaca, periodo 2016.* Tesis de licenciatura , Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13239/Masco_Miranda_Emely_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mina, P. (2015). *Atracción y Retención del Talento. Problemática en empresas IT de Argentina.* Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Argentina. Obtenido de https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/561/501089_Mina_M.pdf?seq
- Murillo , S. (2019). *El clima organizacional y la satisfaccion laboral en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2016.* Tesis de maestria , Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15695/Sara_Marlene_Murillo_Pezo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OCDE. (2017). Human capital: How what you know shapes your life.
- Pérez, A. (2018). Conociendo a los precursores del capital humano. *Economía*, 43(46), 125-164.
- Pesantez, R. (2017). El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador . *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* , 59.
- Ramirez , S., & Martel , L. (2016). *El clima laboral y su relacion con la motivacion de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Monzon de la provincia de Huamalies 2016.* Tesis de titulacion , Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1086/TAD%2000555%20R22.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rebollar , G. (2018). *La Conciliación como complemento esencial para la solución de conflictos laborales en México.* Tesis de maestria, Mexico. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3673/BC-TES-TMP-2536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez , W. (2021). *Gestion del conocimiento y las competencias laborales de los colaboradores de la IE Artemio del Solar Icochea de Santa, 2019.* Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8149/Rodriguez%20Ramos%20William%20Marcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas , Z. (2019). *Estrategia de gestion en la retencion del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa de transmision de energia electrica REP, Lima año 2017.* Tesis de licenciatura , Pimentel. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5585/Rojas%20Maldonado%2c%20Zully%20Marlene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Romero , Y., & Solorzano , C. (2019). *Competencias laborales de las trabajadoras sociales de la dirección regional de salud Lima - provincia, Huacho - 2019*. Tesis de licenciatura , Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4042/ROMERO%20CHURRANGO%20Y%20SOLORZANO%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Srivastava, K., & Das, R. (2015). Human capital management: Economics of psychological perspective. *Industrial Psychiatry Journal*, 24(2), 115 -118.
- Suarez , L. (2018). *Conocimiento normativo y su relación en el ejercicio laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional Ciencias Neurológicas, Lima, 2015*. Tesis de Maestría , Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3610/TM%20AD-Gp%204674%20S1%20-%20Suarez%20y%20Morales%20Luz%20Maria%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yarin , Y. (2018). *Estrategias y políticas existentes para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el Gobierno Regional del Cusco 2016*. Tesis de maestría , Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2632/TM%20AD-Gp%204224%20Y1%20-%20Yarin%20Ferro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos.

Instructivo: Estimado(a) colaborador: El presente instrumento tiene por finalidad evaluar su percepción sobre el capital humano que viene desarrollando su empresa, por ello marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto al capital humano, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi nunca	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
Capital intelectual	1. ¿Organiza actividades para que los colaboradores demuestran los conocimientos normativos respecto a la organización, estructura y funcionamiento de la empresa?					
	2. ¿Organiza actividades para que los colaboradores demuestren poseer y saber aplicar los conocimientos normativos de la organización que contribuyan a incrementar la efectividad y eficiencia en el trabajo?					
	3. ¿Organiza actividades para que los colaboradores demuestren que poseen los conocimientos relacionados con la experticia, intuición, habilidad para ejecutar las actividades de laborales y resolver problemas?					
	4. ¿Organiza actividades para que los colaboradores demuestren que poseen competencias específicas para los puestos que desempeñan en la empresa?					
Capital social	5. ¿La empresa promueve relaciones cordiales, respetuosas y asertivas entre los directivos y los colaboradores?					
	6. ¿Se organiza acciones para fortalecer las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa?					
	7. ¿Se promueve la participación de los colaboradores en actividades de integración laboral y social que les permiten intercambiar, combinar y transferir conocimiento?					
Capital afectivo	8. ¿Los colaboradores demuestran actitudes favorables para los puestos que desempeñan en la empresa?					
	9. ¿Organiza acciones para fortalecer las experiencias laborales de los colaboradores de la empresa?					
	10. ¿Organiza actividades para que los colaboradores demuestren que poseen las competencias laborales que les permite realizar un buen desempeño y contribuir al logro de los objetivos de la organización?					

ANEXO 2: Cuestionario sobre retención del personal.

Instructivo: Estimado(a) colaborador: El presente instrumento tiene por finalidad evaluar su percepción sobre la retención del personal que viene aplicando su empresa, por ello marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto al capital humano, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi nunca	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
Diseño del puesto	1. ¿La autonomía dada los colaboradores en sus puestos de trabajo les permite retener el talento a la empresa?					
	2. ¿El empleo de conocimientos por parte de los colaboradores permite analizar los problemas relacionados en el entorno del trabajo generando retención del talento en la empresa?					
	3. ¿El empleo de habilidades técnicas y humanas por parte de los colaboradores permite analizar y resolver los problemas relacionados en el entorno del trabajo y genera retención del talento en la empresa?					
	4. ¿Las tareas asignadas a los colaboradores en relación a los puestos de trabajo que desempeñan para generar retención del talento en la empresa?					
Retribución	5. ¿La retribución que recibe el colaborador por el trabajo asegura la retención del talento en la empresa?					
	6. ¿Los incentivos percibidos por el colaborador aseguran la retención del talento en la empresa?					
	7. ¿Los beneficios laborales que recibe aseguran la retención del talento en la empresa?					
Desarrollo profesional	8. ¿El desarrollo de competencias genéricas o blandas asegura la retención del talento en la empresa?					
	9. ¿El desarrollo de competencias especializadas o técnicas en relación a la profesión asegura la retención del talento en la empresa?					
	10. ¿El desarrollo de competencias laborales en relación al puesto de trabajo aseguran la retención del talento en la empresa?					
	11. ¿La ejecución de planes de carrera para los colaboradores en relación a su perfil y competencias laborales asegura la retención del talento en la empresa?					
	12. ¿La realización de concursos de promoción para acceder a puestos de mayor responsabilidad asegura la retención del talento en la empresa?					
Conciliación laboral	13. ¿La adecuada orientación y solución de los conflictos surgidos del conflicto en la vida laboral de los colaboradores asegura la retención del talento en la empresa?					
	14. ¿La empresa utiliza las medidas de conciliación de vida personal como una estrategia de gestión que permiten tratarlo y minimizarlo cuando se presente en el trabajo?					

