

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS PARA LA FIDELIZACION DEL PERSONAL EN EMPRESAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

MIGUEL ANGEL CRUZ LAZARO

Asesor:

Mg. LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR

Lima - Perú

2018



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado:

A Dios, por darme la fuerza y salud necesaria para continuar formándome de principios y valores en esta vida, de esta manera alcanzar uno de los anhelos más deseado como estudiante.

A Mi Familia, quienes me dieron su apoyo en todo momento para culminar con éxito este trabajo.

A Mis Profesores; Quienes en pro de ayudarme a alcanzar mis logros me enseñaron sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación en agradecimiento Dios y a mi Familia, quienes estuvieron ahí presentes dándome las fuerzas y motivos para cumplir con existo mis metas.

A mis profesores de la Universidad Privada del Norte, quienes atreves de sus experiencias y dedicación lograron transmitir todos sus conocimientos para culminación de este trabajo

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II.METODOLOGÍA	9
CAPÍTULO III.RESULTADOS.....	24
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Relación de los artículos de información indagada</i>	11
Tabla 2 <i>Relación de los artículos incluidos para el proyecto</i>	15
Tabla 3 <i>Relación de los artículos excluidos</i>	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Procedimiento de selección de la unidad de análisis</i>	24
Figura 2 <i>Grafico porcentual de investigación teórica de incluidos y descartados.</i>	27
Figura 3 <i>Grafico porcentual de las referencias bibliográficas analizadas.</i>	28
Figura 4 <i>Grafico porcentual de los Sectores de estudio analizados.</i>	29
Figura 5 <i>Grafico porcentual de los años de publicación de las fuentes.</i>	30
Figura 6 <i>Modelo de Integral de Gestión Humana.</i>	33

RESUMEN

Las empresas están abocadas en la actualidad a la superación de sus competencias, aprovechando el déficit encontradas en el estudio de mejoramiento y superación de las empresas líderes en el mercado; uno de los factores de vital importancia es el Recurso Humano de su competidor, ya que a través de ello se debe el éxito como empresa.

El objetivo de la presente investigación radica en la búsqueda de la información relacionada al estudio de las estrategias existentes para la fidelización del personal, que servirá como referencia y sustento de todas las fuentes de investigación, ayudando así a contrastar con mayor respaldo este proyecto. La recopilación de la información utilizada fue a través de los motores de búsqueda académicos de Google, Scielo y Base, que respondían a la interrogante sobre las estrategias que existen para la fidelización del personal.

Los 20 artículos seleccionados como unidad son publicaciones, fuentes, y material teórico que estuvieron sujetos a una evaluación, cumpliendo con el criterio de fidelización y rotación del personal. Además, el estudio realizado indica a la **Gestión del Recurso Humano** como un mecanismo clave y esencial para la retención del personal interno y mejorar la productividad eficientemente en cualquiera de los sectores organizacionales aplicados.

PALABRAS CLAVES: (*Rotación, fidelización de personal y transferencia de fondos*)

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Todos estamos plenamente mentalizados con el hecho de que lo primordial en un negocio es obtener la satisfacción del cliente; y que a través de sus necesidades se debe implementar nuevas estrategias que permitan prestarle un buen servicio y/o producto para que se logre mejorar su satisfacción, creando así un vínculo de fidelización con la empresa.

Sin embargo, hoy en día la importancia de la fidelización del empleado en las organizaciones es un tema fundamental para priorizar el éxito del mismo, por ello la gran responsabilidad que deben asumir las altas gerencias para garantizar la atracción y retención del talento humano. Inmersos en la actualidad que se viene dando a través de la globalización es necesario optimizar la gestión y el liderazgo del empleado a fin de poder competir con éxito y generar rentabilidad (Hidalgo, 2011).

Por ello es importe precisar que el pilar fundamental para lograr éxito en cualquier empresa esta direccionado por el área de Recursos Humanos, ya que es ahí donde realiza la gestión y la formación del talento de los trabajadores. Por lo que si se realiza una correcta implementación de estrategias de retención y fidelización de empleados concluirá en consecuencia con una alta productividad con resultados y logros positivos para las empresas (López, 2012)

Existen diversos escenarios en algunas empresas en las que se ven en aprietos para garantizar la fidelización del personal, entre ellas están las dificultades existentes para gestionar la retención del personal y por el otro lado la decisión voluntaria del trabajador de cambiar de empleo o de área por el vacío de insatisfacción que existe en ello. Cual sea la problemática es importante identificar exhaustivamente el fenómeno y buscar nuevos mecanismos de solución del problema.

Otra causal de los problemas existentes en la fidelización o rotación del personal interno es la gran inestabilidad política y económica existente en los últimos años, ya que esto impide el desarrollo humano y social de un trabajador; haciendo que el empleado se vea expuesto sin muchas defensas a una sociedad abierta al mundo internacional y a la globalización de mercado. Por un lado, las problemáticas existentes para gestionar y retener al trabajador interno y, por el otro, la elección de cambiar de empleo si los trabajadores se encuentran envueltos en una situación de insatisfacción continúan en la empresa. Ya sea en cualquiera de las situaciones, resulta sumamente importante conocer el fenómeno y encontrar nuevos mecanismos de solución para evitarlo, ya que el personal interno es el motor de toda organización (Chiavenato, 2009).

No obstante, existen organizaciones como la empresa de transferencias de fondos que no han tomado en cuenta esta variable existente de la alta rotación del personal interno. Por lo tanto, el impacto que esto genera en las empresas ha conllevado a realizar un gran análisis para su estudio; en donde se establezcan procesos para que disminuir la alta rotación del personal entre las

distintas áreas que se cuenta y así lograr ser una empresa competitiva a través de la productividad que esto genera dentro del mercado de transferencias.

Es importante precisar las definiciones que se tiene que tener en cuenta para este estudio ya que gracias a ello nos orientara con mayor claridad la problemática existente. Mobley (1982), se refiere a la rotación como el proceso de cese voluntario de pertenecer a una organización por una persona que recibe una compensación económica por su colaboración en dicha organización. Sin embargo, resalta que la rotación de personal no es una causa, sino un efecto múltiple en donde intervienen diversos factores externos e internos de la misma empresa. En los factores externos, está la oferta - demanda del mercado. Dentro de los factores internos, podemos mencionar el descontento con la organización, la desmotivación la cual a su vez puede encontrar diferentes raíces explicativas como la vinculación con el jefe y los compañeros, la política salarial y los beneficios, la falta de crecimiento laboral, el desarrollo y los planes de carrera, las presiones del trabajo y los desbalances entre la vida y el trabajo tan importantes para las nuevas generaciones.

Así mismo, para otras empresas; Terlato (2014) señala que la rotación en aquellas personas que dejan sus empleos, manifiestan: que se llevan consigo los conocimientos obtenidos de la empresa, por lo cual generar costos adicionales de formación e inducción de un nuevo personal, adicional a ello transmiten un mensaje negativo a los compañeros de trabajo que permanecen en la organización. Y a los que no consiguen irse de la empresa, ellos reducen su aporte y desempeño laboral, se enferman, enrarecen el clima laboral dentro del área de trabajo, deterioran la rentabilidad. Conllevan pérdida de productividad y resultados.

Teniendo en cuenta lo primordial que es la definición del concepto de fidelización para el estudio de análisis. Según, Pérez (2017), manifiesta que es el acto, los mecanismos de acción y junto con la consecuencia de fidelizar, cumplen con el único objetivo de lograr que los clientes o los trabajadores que pertenecen a una compañía mantengan un vínculo de fidelidad hacia la misma empresa.

Desde la perspectiva de la teoría de la ciencia administrativa y su uso más reciente, mediados del siglo XX. Se conceptualiza como el conjunto de acciones y estrategias dirigidas a conseguir clientes; refiriéndose a que clientes que permanezcan en la empresa, o manteniendo las relaciones duraderas (Huete, 2004).

Para la conceptualización en lo que concierne a transferencia de fondos ya se ha través de las remesas que se pueden realizar por diferentes medios, como: Bancos entidades financieras. Agencias etc. Las empresas de transferencia de fondo como otros distintos medios que existen dentro de la economía del Perú, se perciben remesas (envíos de dinero o giros de dinero) de muchos países, puesto que los emigrantes de distintas partes del mundo, buscan los medios posibles de aportar económicamente a sus familiares enviándoles dinero o haciendo giros respectivos. A este

acto se le llama remesas (transferencias monetarias de dinero), el cual cumple un papel muy importante en la economía de todo el mundo. (Gestión, 2017).

Ante lo expuesto, se realizó la presente investigación a fin de responder a la pregunta ¿Qué estrategias existen para la fidelización del personal en las empresas?, orientado a determinar la importancia que esto conlleva en torno a la alta rotación del personal que existe.

Es así, que el objetivo de estudio fue: Analizar que estrategias existen para la fidelización del personal en las empresas, Considerando los estudios, tesis, revistas, publicaciones, instrumentos y variables de investigación existentes de acuerdo con el estudio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación del trabajo se realizó la indagación y recopilación de la información más importantes que conlleven a la problemática que genera de que no exista una fidelización o lealtad por parte del personal dentro de una empresa; las preguntas que se establecieron para obtención de manera sistemática de todos los estudios realizados en referencia al tema fue:

¿Qué estrategias existen para la fidelización del personal en las empresas?

Esta búsqueda de información empezó en los meses de agosto hasta noviembre del presente año, para ello se tomaron los siguientes estudios:

La revisión y recopilación de los conceptos establecidos que se deben de tener en cuenta con respecto al tema de rotación y fidelización del personal, son los artículos de investigación en relación a empresas con alto índice de rotación de empleados, sino también las causales de estos problemas y las estrategias que se deben de aplicar para su prevención; ya que en base a ello se puede obtener los precedentes de indagación profunda con el problema y que estas se encuentran definidas en los distintos artículos de páginas web, revistas de estudios de empresas, libros y tesis.

De acuerdo con lo señalado, para garantizar las fuentes confiables de extracción de la información, se definió como base de datos adicionales a los motores de búsquedas académicos de **Google Académico**, que es un buscador de Google enfocado en lo que concierne a búsqueda de contenido y literatura científica, como bases de datos bibliográficos, tesis, repositorios, libros, artículos de revistas científicas entre otros; **Base o (Bielefeld Academic Search Engine)**, así como también es un buscador académico, también es proveedor de servicio registro para Open Archives Initiative (OAI) quienes son su principal fuentes de alimentación de información; y **Scielo o (Scientifica Electronic Library Online)** que es un biblioteca electrónica que muestra publicaciones electrónicas de ediciones completas de las revistas científicas.

Los criterios establecidos para la selección y descarte de toda la información recopilada se basan en función a las fuentes de que se asemejan con la problemática, enriquecidas con fragmentos y conclusiones de otros estudios más recientes establecidos entre los años 2010 – 2017, que ayudan a dar mayor consistencia a este tema de investigación. Ya que la rigurosa clasificación de ello no solo dependió de temas de fidelización, sino que también se abarco estudios tales como la desmotivación del personal, clima laboral entre otras.

Después de haber elegido los temas más importantes se elaboró la codificación de los artículos seleccionados en la (**Tabla1**), cuyos artículos fueron codificados con los siguientes ítems (**Autores, Año de Publicación, Título, País y Palabra Clave**), los cuales facilitan la rápida búsqueda de las fuentes a trabajar.

Finalmente se determinó que de acuerdo a los criterios requeridos para el estudio de esta investigación son (**Palabra clave, Referencia, Autor(es), Título, País, Año, ¿Qué variables se analizaron? e inclusión normalizada**), el cual nos indicara con mayor precisión cuales son las fuentes que serán aprobadas y descartadas para el sustento del trabajo; el cual se ve en la (**Tabla2**) y las descartadas véase en la (**Tabla3**).

Tabla 1: Relación de los artículos de información indagada

N°	Autor(es)	Año De Publicación	Título	País	Palabra Clave
1	Flores Arellano, Geraldine Grace Ballón Grados, Joselyn Marisol	2016	Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros s.a.	Perú	Fidelización del Personal
2	Mobley, William	*1982 excepción	Rotación de Empleados: Causas, consecuencias y control	EE.UU	Rotación
3	Idalberto Chiavenato	2002	Gestión de Talento Humano. 5ª edición	México	Rotación
4	Vásquez Casas, Jhon Gerardo	2017	El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad eten, 2016	Perú	Clima laboral
5	Casavilca Ruíz María Esther	2016	nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería hospital santa maría del socorro	Perú	Desempeño laboral
6	Joana Teresa Bravo Chauca	2015	Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima	Perú	Clima organizacional
7	Yolanda Reynaga Utani	2015	Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015	Perú	Desempeño laboral
8	Hugo Rene Rodriguez Guerrero	2015	Propuesta de clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social	Ecuador	Clima laboral
9	Idalberto Chiavenato	2002	Administración en los nuevos tiempos	Colombia	Rotación

(Continuación)

Tabla 1: Relación de los artículos de información indagada

N°	Autor(es)	Año De Publicación	Título	País	Palabra Clave
10	Dante Avaro	2000	La economía y su gestión teoría y desarrollo	Argentina	Gestión
11	Idalberto Chiavenato	2009	Gestión del Talento Humano	México	Rotación
12	Fernando Simonato	2009	Marketing de Fidelización	Argentina	Fidelización
13	Bartolomé Hidalgo	2011	Remuneraciones Inteligentes	Argentina	Fidelización
14	Thomas Kuhn	2013	La estructura de las revoluciones científicas	España	Estructura
15	Luis Maria Huete	2004	La Fidelización de Clientes y Empleados. La inteligencia emocional en los Negocios	Argentina	Fidelización
16	Alberto Terlato	2014	Motivación y productividad en empresas argentinas	Argentina	Rotación
17	Eleonor Virginia Pardo- Paredes	2015	Fidelización del talento humano a través de una estrategia de mercadeo de vanguardia: aplicación al sector industrial de la confección textil	Ecuador	Fidelización del personal
18	Marcial E. Cabrera- Darias Y Rosario J. Marrero-Quevedo	2015	Motivos, personalidad y bienestar subjetivo en el voluntariado	España	Trabajo voluntario
19	Bach. Espejo Rodríguez Maricarmen	2014	"Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014	Perú	Clima organizacional

(Continuación)

Tabla 1: Relación de los artículos de información indagada

N°	Autor(es)	Año De Publicación	Título	País	Palabra Clave
20	Bansal, H. S., Mendelson, M. B., & Sharma, B.	2001	The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes	EE.UU.	Fidelización
21	Gestión. pe	2017	BCR remesas enviadas por peruanos en el exterior crecieron 6% en el 2017	Perú	Transferencia de fondos
22	Jericó, Pilar.	2008	Gestión del Talento Humano	Portugal	Gestión del talento humano
23	Rosa López	2012	Estrategia de fidelización y retención de personal: adquisición y gestión del talento	España	Fidelización del Personal
24	Maria Sánchez-Sellero, Pedro Sánchez-Sellero, Maria M. Cruz González y Francisco Sánchez Sellero	2014	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España	España	satisfacción laboral
25	Mauricio Javier Saldivia Almonacid	2013	"Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa cruz del sur, orientado a los cargos de conductores y auxiliares de buses interurbanos"	Chile	rotación del personal
26	Pérez, Julián	2017	Definición de fidelización	-	Fidelización
27	Rodríguez María Agustina	2016	Análisis de las estrategias de fidelización de los clientes internos Caso de estudio: Club Med	Argentina	Fidelización

(Continuación)

Tabla 1: Relación de los artículos de información indagada

N°	Autor(es)	Año De Publicación	Titulo	País	Palabra Clave
28	Pedro Gerardo Prieto Bejarano	2013	Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal	Colombia	Retención
29	Yolanda Olvera Zapata	2013	estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani obras y proyectos	Ecuador	Desempeño laboral
30	Silvia María Fuentes Navarro	2012	satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango	Guatemala	insatisfacción laboral
31	Humberto Márquez Covarrubias	2007	migración y desarrollo en México: entre la exportación de fuerza de trabajo y la dependencia de las remesas	México	exportación de fuerza de trabajo
32	Lauro Marco Antonio Rivera Felix	2006	la fidelización como estrategia para mejorar la calidad de atención de los pacientes en el control prenatal en un centro materno infantil	Perú	fidelización del personal
33	Luisa F. Alvarez Gutiérrez	2011	Diseño e implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano en la planta de producción de AVINSA SAS	Colombia	Gestión del talento humano
34	Alexander Fernando Vinuesa Jara	2017	Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador	Perú	Gestión del talento humano
35	Mario Alberto Jurado Montelongo	2002	las formas de empleo en técnicos y profesionistas ubicados en la zona metropolitana de monterrey	México	despido de trabajadores

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
1	Fidelización del Personal	Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos	Flores Arellano, Geraldine Grace Ballón Grados, Joselyn Marisol	Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros s.a.	Perú	2016	implicancias de endomarketing	Estrategia de endomárketing, de manera que se conciba al colaborador como un cliente interno al cual la organización debe de satisfacer, en primer lugar, para luego ver los resultados reflejados en el servicio que se le brinde a su cliente final.
2	Rotación	Rotación de Empleados *(solo se tomó como referencia excepcional)	Mobley, William	Rotación de Empleados: Causas, consecuencias y control	EE.UU	1982 referencia excepcional	Rotación	Relación existente en la satisfacción laboral y la rotación el cual remarca que es significativa y consistente.
3	Rotación	Gestión del Talento Humano	Idalberto Chiavenato	Gestión de Talento Humano. 5ª edición	México	2002	Rotación	Señala que la Gestión del talento humano se relaciona como una serie de decisiones existentes en relación de los trabajadores que influyen en la eficacia el trabajo y con el progreso de la organización.

(Continuación)

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
4	Rotación	Gestión del Talento Humano	Idalberto Chiavenato	Administración en los nuevos tiempos	Colombia	2002	Gestión del talento	Plantea los procesos de la admisión de personas, el diseño y evaluación del desempeño en lo laboral, el desarrollo de las personas; la retención del personal y en el monitoreo de las personas.
5	Gestión	Gestión teórica	Dante Avaro	La economía y su gestión teoría y desarrollo	Argentina	2000	Gestión estratégica	Detalla la problemática de la globalización que impone nuevos retos a las organizaciones
6	Rotación	Gestión del Talento Humano	Idalberto Chiavenato	Gestión del Talento Humano	México	2009	Gestión del Talento Humano	Presenta los problemas existentes en la fidelización o rotación del personal interno es la gran inestabilidad política y económica existente en los últimos años.
7	Fidelización	Marketing de Fidelización	Fernando Simonato	Marketing de Fidelización	Argentina	2009	Fidelización	Define que "Fidelizar es una acción dirigida a conseguir que los clientes mantengan relaciones comerciales estrechas y prolongadas con la firma a largo plazo"

(Continuación)

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
8	Fidelización	Remuneraciones	Bartolomé Hidalgo	Remuneraciones Inteligentes	Argentina	2011	Remuneraciones	La importancia de la fidelización del empleado en las organizaciones es un tema fundamental para priorizar el éxito del mismo.
9	Estructura	La estructura de las revoluciones	Thomas Kuhn	La estructura de las revoluciones científicas	España	2013	Talento humano	Señala que la existencia de nuevos paradigmas se debe a la revolución científica o desarrollo profesional, advertía que la gestión y la teoría de organizaciones debían adaptarse a los nuevos cambios para sobrevivir y desarrollarse.
10	Fidelización	Fidelización	Luis Maria Huete	La Fidelización de Clientes y Empleados. La inteligencia emocional en los Negocios	Argentina	2004	Fidelización	Conceptualiza la fidelización como el conjunto de acciones y estrategias dirigidas a conseguir clientes; refiriéndose a que clientes que permanezcan en la empresa, o manteniendo las relaciones duraderas.
11	Rotación	Motivación y productividad	Alberto Terlato	Motivación y productividad en empresas argentinas	Argentina	2014	motivación	Define rotación en aquellas personas que dejan sus empleos manifiestan: que se llevan consigo los conocimientos obtenidos de la empresa.

(Continuación)

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
12	Fidelización	Importancia de la fidelización	Bansal, H. S., Mendelson, M. B., & Sharma, B.	The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes	EE.UU.	2001	Marketing Interno	Señalan que para lograr la fidelización de los trabajadores hay ciertos factores que son de vital importancia, entre ellos están, la seguridad en el trabajo, el forjamiento de los valores internos, cultura y misión para tener empleados leales
13	Transferencia de fondos	Giros o envíos de dinero, Courier	Gestión. pe	BCR remesas enviadas por peruanos en el exterior crecieron 6% en el 2017	Perú	2017	estadística	Análisis de la situación de envíos de remesas en Perú
14	Gestión del talento humano	http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/	Jericó, Pilar.	Gestión del Talento Humano	Portugal	2008	Gestión del Talento Humano	Define el talento humano como una forma muy parecida, ha aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas para que mejoren los resultados en la organización
15	Fidelización del Personal	https://www.equiposytalento.com/tribunas/chartis-europe-estrategia-de-fidelizacion-y-retencion-de-personal-adquisicion-y-gestion-del-talent	Rosa López	Estrategia de fidelización y retención de personal: adquisición y gestión del talento	España	2012	estrategia de fidelización	El departamento de recursos humanos es un pilar fundamental para el éxito de cualquier compañía, ya que es ahí donde se fomenta y gestiona el talento de los trabajadores

(Continuación)

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
16	Fidelización	https://definicion.de/fidelizacion/	Pérez, Julián	Definición de fidelización	-	2017	fidelización	Define la fidelización como el acto, los mecanismos de acción y junto con la consecuencia de fidelizar, cumplen con el único objetivo de lograr que los clientes o los trabajadores que pertenecen a una compañía mantengan un vínculo de fidelidad hacia la misma empresa
17	Fidelización	Tesis de fidelización	Rodríguez María Agustina	Análisis de las estrategias de fidelización de los clientes internos Caso de estudio: Club Med	Argentina	2016	Estrategias de fidelización	Profundiza el estudio de la estrategias para la aplicación de en los clientes internos
18	Retención	Gestión del Talento Humano	Pedro Gerardo Prieto Bejarano	Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal	Colombia	2013	Retención del personal	Estudio de los modelos de gestión del talento humano

(Continuación)

Tabla 2: Relación de los artículos incluidos para el proyecto

N°	Palabra Clave	Referencia	Autor(es)	Título	País	Año	¿Qué Variables Se Analizaron?	Inclusión Normalizada
19	Gestión del talento humano	Tesis de implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano	Luisa F. Alvarez Gutiérrez	Diseño e implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano en la planta de producción de AVINSA SAS	Colombia	2011	capacitación	Estudio establece la implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano, el cual se plantearon a través de las necesidades de la empresa para optimizar la estructura organizacional, tomándose en cuenta la revisión y análisis de los procesos que guardan relación con la gestión del talento humano, implementándose manual de funciones, manual de selección programas de capacitación e inducción y la evaluación del desempeño de las áreas de talento humano - salud ocupacional.
20	Gestión del talento humano	Tesis de Modelo de gestión de talento humano	Alexander Fernando Vinueza Jara	Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador	Perú	2017	Clima organizacional	Su proyecto percibió que el personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba tiene un efecto significativo sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir, que el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el nivel de satisfacción laboral, lo que permitirá incrementar su productividad.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3: Relación de los artículos excluidos

N°	Palabra Clave	Autor(es)	Título	País	Año
1	clima laboral	Vásquez Casas, Jhon Gerardo	El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad eten, 2016	Perú	2017
2	desempeño laboral	Casavilca Ruíz María Esther	nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería hospital santa maría del socorro	Perú	2016
3	clima organizacional	Joana Teresa Bravo Chauca	Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de lima	Perú	2015
4	desempeño laboral	Yolanda Reynaga Utani	Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015	Perú	2015
5	clima laboral	Hugo Rene Rodriguez Guerrero	Propuesta de clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social	Ecuador	2015

(Continuación)

Tabla 3: Relación de los artículos excluidos

N°	Palabra Clave	Autor(es)	Título	País	Año
6	fidelización del personal	Eleonor Virginia Pardo-Paredes	Fidelización del talento humano a través de una estrategia de mercadeo de vanguardia: aplicación al sector industrial de la confección textil	Ecuador	2015
7	trabajo voluntario	Marcial E. Cabrera-Darias Y Rosario J. Marrero-Quevedo	Motivos, personalidad y bienestar subjetivo en el voluntariado	España	2015
8	clima organizacional	Bach. Espejo Rodríguez Maricarmen	"Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014	Perú	2014
9	satisfacción laboral	Maria Carmen Sánchez-Sellero, Pedro Sánchez-Sellero, Maria Montserrat Cruzgonzález Y Francisco Javier Sánchezsellero	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España	España	2014
10	rotación del personal	Mauricio Javier Saldivia Almonacid	"Propuestas de intervención en la rotación de personal en la empresa cruz del sur, orientado a los cargos de conductores y auxiliares de buses interurbanos"	Chile	2013

(Continuación)

Tabla 3: Relación de los artículos excluidos

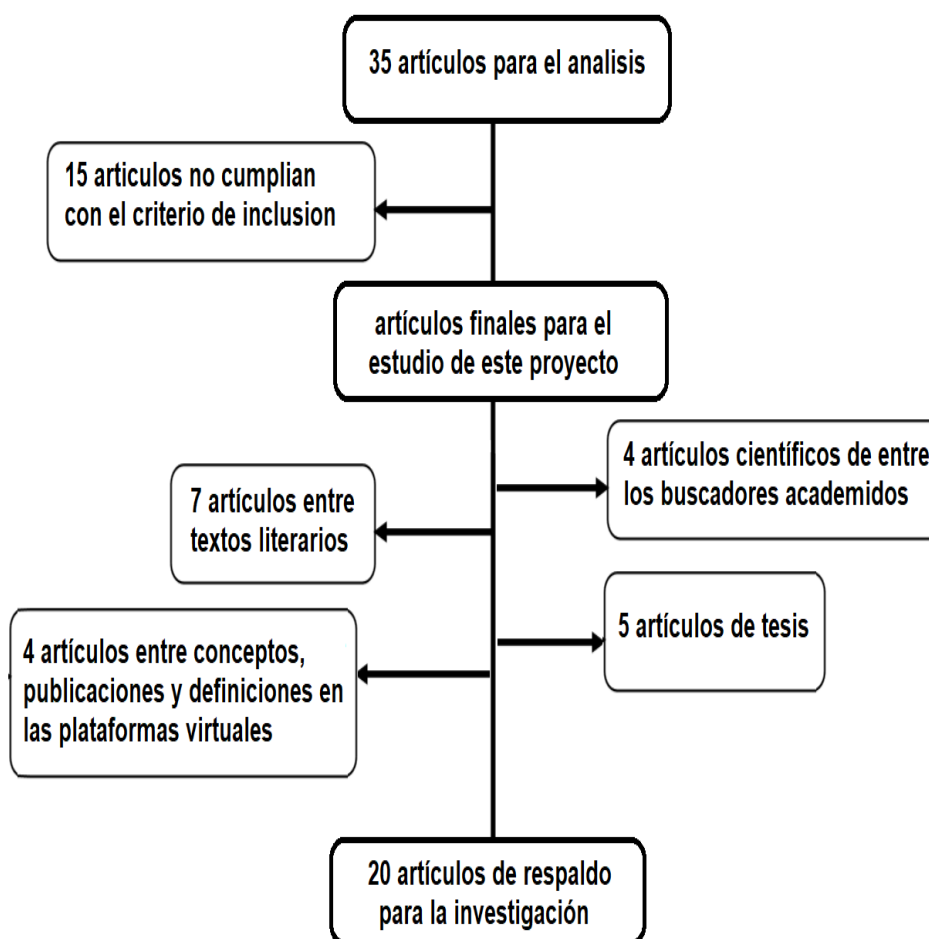
N°	Palabra Clave	Autor(es)	Título	País	Año
11	desempeño laboral	Yolanda Olvera Zapata	estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani obras y proyectos	Ecuador	2013
12	insatisfacción laboral	Silvia María Fuentes Navarro	satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango	Guatemala	2012
13	exportación de fuerza de trabajo	Humberto Márquez Covarrubias	migración y desarrollo en México: entre la exportación de fuerza de trabajo y la dependencia de las remesas	México	2007
14	fidelización del personal	Lauro Marco Antonio Rivera Felix	la fidelización como estrategia para mejorar la calidad de atención de los pacientes en el control prenatal en un centro materno infantil	Perú	2006
15	despido de trabajadores	Mario Alberto Jurado Montelongo	las formas de empleo en técnicos y profesionistas ubicados en la zona metropolitana de monterrey	México	2002

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III.RESULTADOS

En la indagación de artículos de las bases de datos y atreves de los motores de búsqueda se encontraron un total de 35 artículos entre tesis, revistas, conceptos de estudio en el periodo de tiempo de 2000 a 2017, entre los buscadores Google académico, Base y Scielo. (Véase en la **Tabla 1**) a excepción del artículo de Rotación de Empleados: Causas, consecuencias y control de William Mobley, que data de 1982. Para la selección de los artículos finales de estudio realizó la codificación con los ítems con (Palabra clave, Referencia, Autor(es), Titulo, País, Año, ¿Qué variables se analizaron? e inclusión normalizada), los cuales nos ayudaron con la extracción de los resultados finales de 20 artículos de estudio y definiciones más importantes para la aplicación de esta investigación mostrados en las tablas (véase en la **Tabla2**). Finalmente, en 15 artículos no correspondían ni guardaban relación con las codificaciones establecidas para la selección de los artículos de estudio, por lo que solo se obtuvo 20 artículos de respaldo para la investigación.

Figura 1. Procedimiento de selección de la unidad de análisis



Fuente: Elaboración Propia

La codificación se estableció de acuerdo con las características que contienen los artículos y publicaciones revisadas que ayudaran de manera precisa su análisis de estudio (**Palabra clave, Referencia, Autor(es), Título, País, Año, ¿Qué variables se analizaron? e inclusión normalizada**). Cada ítem fue analizado minuciosamente con el único objetivo de cumplir con la información más cercana con la problemática del estudio.

Primero la Palabra clave; es el principal instrumento de búsqueda en una investigación, ya son términos compuestos por una o más palabras con el fin de obtener resultado o solucionar sus inconvenientes. Es por ello que a través de esta referencia se pudo indagar y facilitar la búsqueda de la información requerida.

Segundo la Referencia; la aplicación de la referencia para el resultado de las (**Tabla2**), es de gran importancia ya que en ella se puede obtener la manera concreta de donde proviene la fuente de la información y el tema que trata, por ejemplo, saber la fuente, año y lugar de ubicación del mismo. Ya que con ello se pudo enmarcar donde se encuentra ubicado cada concepto de los citados para su respaldo y así enriquecer aún más el estudio del análisis de estrategias para la fidelización del personal en empresas, ya que a través de ellas se pueden analizar comparativas con los distintos autores que hablan en relación al tema.

Tercero los Autores; mediante de esta codificación podemos saber de los autores y así determinar su trayectoria en referencia al estudio del tema, ya que en los artículos y tesis de investigación los autores analizaban distintos puntos de vista de la problemática; dando así resultados de otros factores fundamentales.

Cuarto el título; en el proceso de verificación de títulos este ítem nos permite identificar de manera introductoria de lo que contiene de cada artículo para su estudio. Los 35 títulos de búsqueda que fueron encontrados conllevaban a una amplia gama de temas de investigación, ayudando así a crear anexos para la vinculación de las fuentes de estudio.

Quinto País, con este ítem de codificación se puede determinar la procedencia del lugar de la fuente ya que es de alta relevancia, porque de acuerdo a la zonificación geográfica podemos saber que fuente usar, ya que el estudio de las problemáticas y necesidades cada país es distinta una de la otra, así como la calidad de vida y los tipos de política que existente en ellas. Por lo que son de vital importancia también saber cuáles fueron los métodos usados en cada país con respecto a la fidelización del personal canalizando las ideas para una efectiva solución.

Sexto el Año, en la definición del criterio de uso del año es de fundamental importancia, con ello podemos descartar estudios que fueron desfasados por las nuevas indagaciones actualizadas que conllevan a un estudio más reciente y automatizado de acuerdo al avance de la tecnología, herramientas y estrategias para lograr la fidelización del personal por ende su retención.

Séptimo ¿Qué variables se analizaron?; en base a ello las variables utilizadas servían de vital importancia, debido a ello se pudo terminar cual guardar mayor similitud con el estudio, haciendo el descarte de las fuentes que se enfocaban en otras investigaciones.

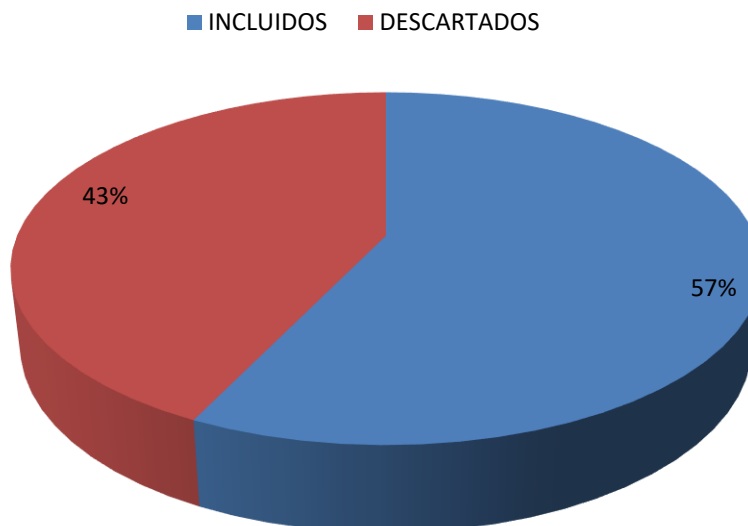
Octavo; este último ítem que es la inclusión normalizada, es el criterio semántico conceptual del estudio realizado de cada autor de sus respectivas fuentes, permitiendo saber muy rápidamente en un contexto sintetizado para saber lo que trata su estudio en reacción a la problemática y criterio analizado.

En esta investigación se detalla los estudios sobre las estrategias existentes para la fidelización del personal, vista de los diferentes puntos de las indagaciones realizadas a nivel nacional e internacional, encontró 20 artículos de estudio y definiciones que abarcan el objetivo principal de esta investigación, los cuales informan los resultados encontrados sobre las principales causas existentes que conllevan a la alta rotación del personal en las empresas, analizando toda la literatura para corroborar la información proporcionada en los diferentes criterios establecidos respecto a la publicación, diseño de investigación, instrumentos y mecanismos de medición, análisis del tipo de procesos a aplicar y característica de la problemática.

Seguido de la recopilación de los datos de estudio obtenidos a través de la metodología descrita, se procedió a su análisis de la investigación presentando así los datos a través de porcentajes de los criterios analizados, como investigación teórica, seguida de las referencias bibliográficas analizadas, el sector de la investigación y finalmente los Años de las fuentes de investigación.

Investigación Teórica

Figura 2. Grafico porcentual de investigación teórica de incluidos y descartados

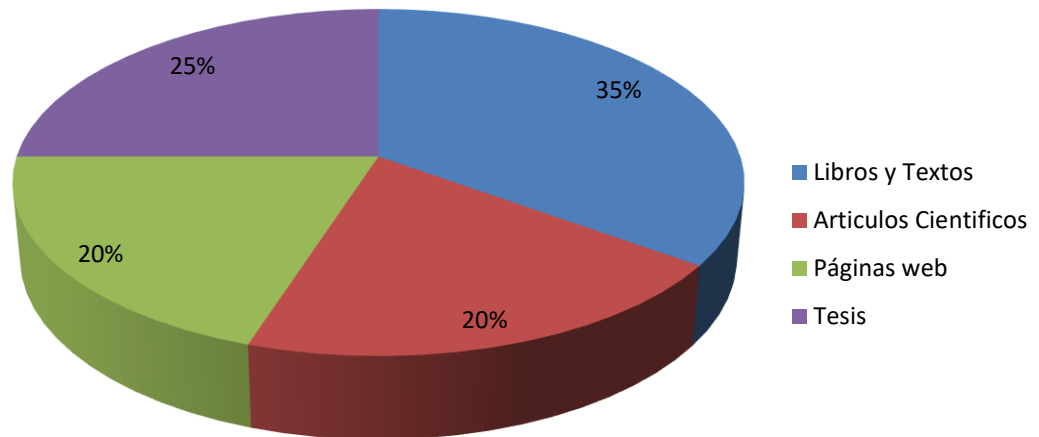


Fuente: Elaboración Propia

Realizada la investigación de todos estudios encontrados se obtuvo un resultado de 35 artículos de estudio 15 ellos fueron excluidos de esta investigación el cual representa el 43% del total de los textos analizados, y 20 de los restante fueron los incluidos dentro de la investigación que representa un 57% de entre los libros, revistas, tesis de estudios relevante para nuestra investigación, los cuales cumplían con los ítems establecidos para nuestro estudio, ya que se requiere analizar *¿Qué estrategias existen para la fidelización del personal en las empresas?* Cuyos ítems debían cumplir con lo que es: Palabra clave, Referencia, Autor(es), Título, País, Año, ¿Qué variables se analizaron? e inclusión normalizada).

Referencias bibliográficas analizadas

Figura 3. Grafico porcentual de las referencias bibliográficas analizadas

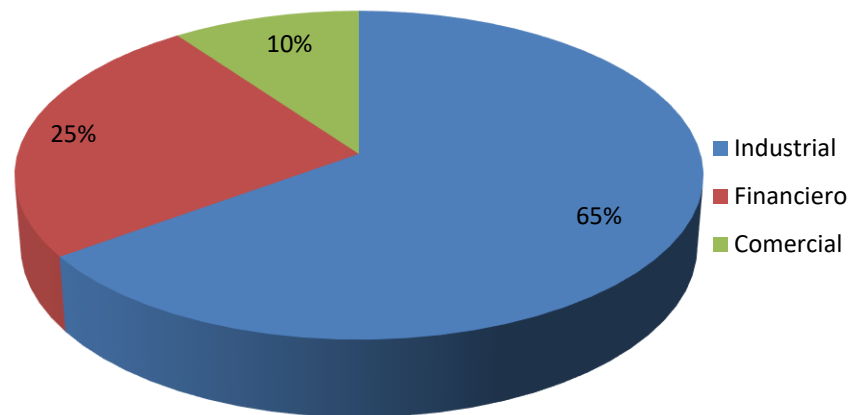


Fuente: Elaboración Propia

Las Referencias bibliográficas analizadas proporcionan y respaldan los estudios de esta investigación con mayor información entre textos literarios físicos que representa el 35% del total, así también los artículos científicos proporcionado por los buscadores académicos Scielo con 20%, también a través de la página web se obtuvo la búsqueda de los conceptos, definiciones y artículos de estudio en la plataformas virtuales que representan el 20%, del mismo modo entre Google académico y Base (Bielefeld Academic Search Engine) que nos proporcionó revista y tesis de estudio con 25% de todos los artículos para esta investigación de estudio.

Sectores de estudio

Figura 4. Grafico porcentual de los Sectores de estudio analizados.

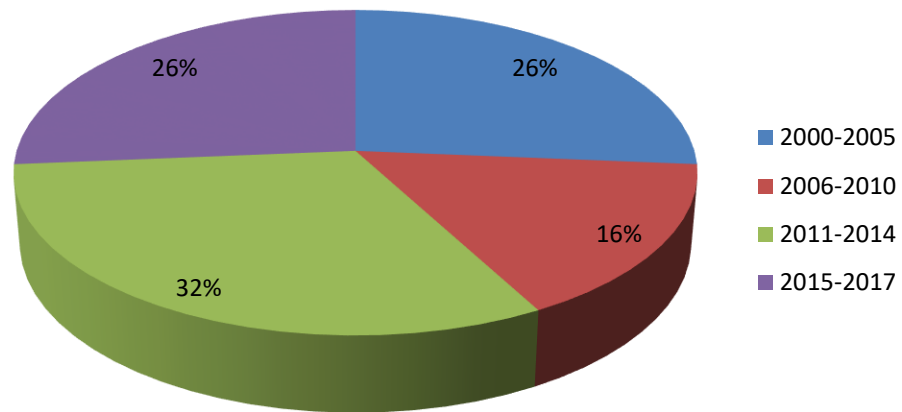


Fuente: Elaboración Propia

En esta segmentación tuvimos un porcentaje mayor en el sector industrial, el cual prevaleció con un 65% ya que se ajusta a los lineamientos de esta investigación con 13 artículos y definiciones de estudio; seguido fue el sector Financiero con un porcentaje de 25% por el cual se obtuvo 5 artículos de estudios importantes en con respecto a las palabras claves y lo restante pertenece al sector comercial con un 10%, los estudios de estos son 2 artículos que detallan los resultados de la aplicación de las estrategias empleadas en la rotación del personal.

Años de las fuentes

Figura 5. Grafico porcentual de los años de publicación de las fuentes.



Fuente: Elaboración Propia

En el análisis del periodo de tiempo de las publicaciones se inician en entre los años 2000-2005, con 5 artículo y conceptos de estudio que representan el 26%; entre los años posteriores hasta el 2010, se obtuvieron 3 artículos de estudio con un 16%; 6 artículos en los años 2011-2014 con un 32% respectivo y 5 artículos en entre el 2014-2017 que conforman el 26% del total de autores de los artículos de tesis, definiciones y conceptos de estudios revisados. A excepción del artículo de Rotación de Empleados: Causas, consecuencias y control de William Mobley, que data de 1982 que fue incluido para este estudio.

Cabe indicar que el presente estudio contribuye significativamente a la búsqueda de sistemática que contribuya a la fidelización del personal, ya que la problemática existente es su alta rotación. En referencia al filtro establecido en la **tabla 2**, este estudio profundizo más sobre el tema obteniéndose material de estudio para ser tomado en cuenta en las aplicaciones de las estrategias existentes para lograr la fidelización. Ya que es principal punto de este estudio como se puede cotejar lo expuesto por Simonato (2009): "Fidelizar es una acción dirigida a conseguir que los clientes mantengan relaciones comerciales estrechas y prolongadas con la firma a largo plazo" (p.56). Cuyos factores que les permiten crecer y perdurar entre ellos son: captar, retener y fidelizar.

Es por eso que para poder crear una fidelización de los clientes primero se debe trabajar en la fidelización del personal interno de la empresa, así poder exigir la generación de productividad por parte de la organización; debiéndose concientizar al trabajador, de cómo los gerentes (jefes o altos mandos) deben tratar a su personal para que eso los conduzca al desempeño de una actividad mejor. La razón de porque se debe fidelizar a los mejores talentos humanos, es porque los empleados mejor motivados son los que aumentan su propia productividad. (Rodríguez, 2016).

Como establece Bansal, Mendelson y Sharma (2001), con empleados satisfechos se puede tener clientes satisfechos. Para lograr la fidelización de los trabajadores hay ciertos factores que son de vital importancia, entre ellos están, la seguridad en el trabajo, el forjamiento de los valores internos, cultura y misión para tener empleados leales, el reconocimiento al empleado, la información compartida y la reducción de la discrepancia en el status. Estos factores generaran en el trabajador una lealtad con la empresa, satisfacción laboral y confortabilidad en la gestión empresarial. Todo esto llevará a un comportamiento del trabajador interno que se verá reflejado en el cliente externo y en función de los objetivos organizacionales de cada empresa. Lográndose así una mejor calidad en los servicios hacia el cliente externo, llegando a generar una fidelidad con la empresa. Por lo que en este proceso se ve reflejado como a través de la fidelización de los clientes internos (personal interno) se puede obtener la fidelización de los clientes externos (p. 6372). Es por eso que su retención es un reto constante el cual nadie se escapa y encontrar nuevas formas de gestionar el retiro del personal no deseado y mejorar la retención de su mejor capital humano no es la excepción. Ya que muchas empresas afirman que tienen dificultades para lograr la retención de sus mejores talentos, y esto no es sólo es una cuestión de la coyuntura económica, sino también de las condiciones laborales internas existentes.

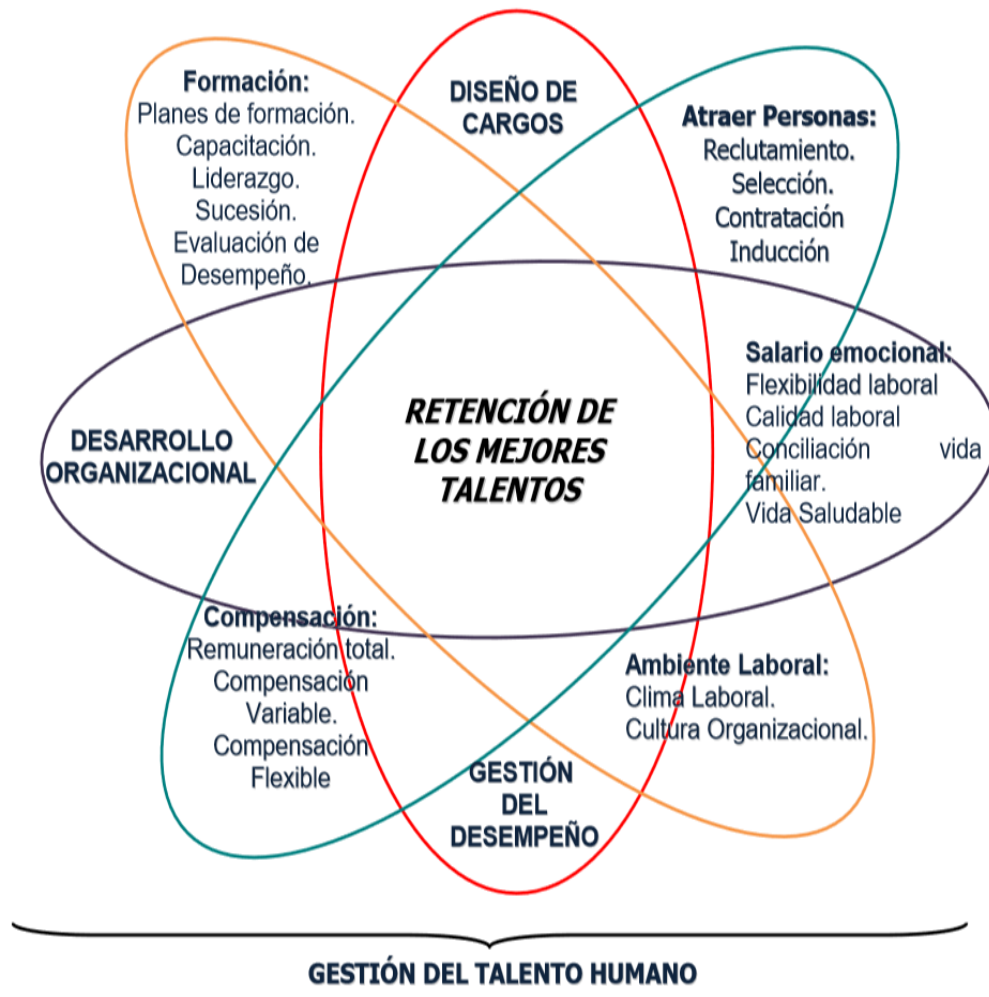
Una vez que la empresa hallan identificado a sus recursos más valiosos, se tienen que diseñar estrategias para garantizar que el talento humano tenga una adecuada remuneración, y reconocimientos que le puedan brindar una oportunidad de desarrollo profesional. Jericó (2001) define el **talento humano** como una forma muy parecida, ha aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas para que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al personal con talento, como un profesional comprometido que pone en práctica todas sus capacidades para obtener resultados superiores en cuanto a su entorno laboral.

Para ello esta investigación analiza los mecanismos de estrategias en lo que respecta a la gestión del talento humano para lograr la fidelización del personal, en donde la gestión del talento humano, debe adaptarse a dinámicas internas y externas derivadas de los modelos políticos, económicos y sociales que existen en los mercados que se van desarrollando a través de la globalización. Ya en la actualidad hay la existencia de nuevas variables relacionadas con los avances tecnológicos, estudios del perfil del trabajador, y condiciones de oferta y demanda, que requieren un exhaustivo análisis de revisión del modelo de gestión del recurso humano. (Thomas S. Kuhn, 2013), señala que la existencia de nuevos paradigmas se debe a la revolución científica o desarrollo profesional, advierte que la gestión y la teoría de organizaciones debían adaptarse a los nuevos cambios para sobrevivir y desarrollarse, a un modelo racionalista lineal ya no era capaz de dar respuesta a las complejidades crecientes del factor humano dentro de las organizaciones.

Chiavenato (2002) señala que **gestión del talento humano** es un área muy sensible con las normas y políticas que estas puedan predominar en la organización. Pues de ello dependen los aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y entre otras variables. Por ello se puede decir, que la gestión del talento humano se relaciona como una serie de decisiones existentes en relación de los trabajadores que influyen en la eficacia del trabajo y con el progreso de la organización.

La gestión del talento humano depende, entre otras variables como la cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las implicancias del contexto ambiental, el negocio en la organización, los mecanismos y la tecnología utilizada. En cualquiera de estas circunstancias la gestión del talento humano está conformada por el grupo de personas y una organización, siendo lo primordial la forma de cómo se debe tratar al personal interno, sea como socios o como recursos.

Figura 6. Modelo de Integral de Gestión Humana.



Fuente: Pedro Gerardo Prieto Bejarano, 2013

Concluyéndose entonces que la Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico en el crecimiento de toda organización, cuyo objetivo es garantizar la mayor creación de valor para el mismo, a través de acciones establecidas como política organizacional para así disponer en toda ocasión de las capacidades y habilidades de su personal para la obtención de resultados productivos en un marco competitivo en el entorno actualidad.

Para el proceso de Gestión del Talento Humano. (Chiavenato, 2002) plantea 6 principales vertientes: que es la admisión de personas (el reclutamiento y selección), el diseño y evaluación del desempeño en lo laboral, el desarrollo de las personas; la retención del personal y en el monitoreo de las personas. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización.

Entonces los procesos en que Chiavenato agrupa están en función a:

-Admisión del personal, reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? Estos son los procesos utilizados para incluir un nuevo personal en la empresa, el cual se centra en lo que es la búsqueda, evaluación y reclutar a las personas apropiadas para el puesto que se desea cubrir.

-Aplicación de personas, división de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Este proceso es diseñado para las actividades que realizarán las personas en la empresa, esto incluye un diseño organizacional y de cargos, análisis y descripción de cargos para así evaluar su desempeño en la empresa.

-Compensación al personal, división de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? Proceso utilizado para incentivar al personal que labora en la empresa y satisfacer sus necesidades, a través de remuneraciones y beneficios sociales.

-Desarrollo de personas, división de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? Conlleva al proceso de capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal de los empleados a través de programas de integración.

-Mantenimiento de personas, división de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? Este es uno de los procesos más importantes de la Gestión del Talento Humano ya que es utilizado para crear condiciones ambientales y psicológicas para las actividades del personal en la organización, en el cual está la administración de la disciplina, seguridad, higiene, y calidad de vida y lazos laborales.

-Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son?

En este proceso se establecen los mecanismos de control de actividades del personal para la verificación de resultados, donde se incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

Así mismo en la revisión de las tesis de estudio. Álvarez, (2011), presento su tesis de Diseño e implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano en la planta de producción de AVINSA SAS. En dicho estudio establece la implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano, el cual se plantearon a través de las necesidades de la empresa para optimizar la estructura organizacional, tomándose en cuenta la revisión y análisis de los procesos que guardan relación con la gestión del talento humano, implementándose manual de funciones, manual de selección programas de capacitación e inducción y la evaluación del desempeño de las áreas de talento humano - salud ocupacional.

Vinueza, A. (2017), quien a través de sus tesis elaboro un modelo de gestión del talento humano, basado en el clima organizacional, este proyecto percibió que el personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba tiene un efecto significativo sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir, que el mejoramiento del clima organizacional, incrementa el nivel de satisfacción laboral, lo que permitirá incrementar su productividad. El modelo gestión basado en el clima organizacional que perciben los trabajadores es favorable y que la mayoría se encuentran satisfechos con su entorno de trabajo. Por otra parte, al analizar el efecto que tiene cada dimensión del clima organizacional, se encontró otras dimensiones como la relación personal, la comunicación, las condiciones laborales la supervisión e involucramiento.

De igual modo, está el estudio realizado por, Flores y Ballón (2016) quienes presentaron su tesis de estudios de las implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros S.A. El cual realizaron estudios sobre la importancia de la aplicación del endomárketing sobre el diseño del Programa de Incentivos y Beneficios, haciendo que se relacione con las necesidades del trabajador, ya que es una estrategia para la fidelización, encontrándose en la investigación de mercado interno y la comunicación interna tienen un alto potencial para mejorar la fidelización del cliente interno a través del PIB. Favoreciendo la gestión del talento humano.

También está el "Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal", presentado por Prieto, (2013); donde explican la importancia del potencial de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización proponiendo la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados, tales como productividad, satisfacción laboral y rotación voluntaria; el cual los vínculos de la gestión del talento humano y los resultados de la organización de gestión humana juegan un papel prioritario debido a que permiten la adquisición, retención y el desarrollo de los trabajadores.

Se debe precisar que la globalización ha impuesto nuevos retos a las organizaciones, quienes deben de tener plenamente planteado diseñar nuevos modelos de gestión de acuerdo a las nuevas necesidades emergentes que les permitan potenciar el talento del humano. Todo ello ha provocado la importancia de un aprendizaje continuo, en donde el trabajador tenga el deseo, el poder y la capacidad de desarrollar su potencial, ya que existen demandas nuevas demandas competitivas para los trabajadores (Avaro, 2006: pág. 28).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La fidelización del personal en las empresas hoy en día abarca los grandes temas de importancia dentro de las reuniones de gerencias en una empresa, ya que ellos son el principal motor de funcionamiento de toda organización para el cumplimiento de sus fines institucionales.

Estando hoy en la actualidad, existe en el día a día un mercado bastante competitivo de empresas emergentes que buscan liderar absolutamente ante su competencia; realizando benchmarking con empresas líderes en su segmento para así buscar los puntos de déficit y aplicar las mejoras respectivas.

Cabe señalar que este estudio contribuye significativamente a la búsqueda sistemática de las estrategias existentes de fidelización del personal, logrando así a que contribuya significativamente en los estudios en relación con la problemática en la alta rotación, así mismo las estrategias existentes para garantizar la fidelización del trabajador a través de nuevos mecanismos de gestión para lograr la retención del personal. Siendo ello el principal reto, y de gran carga de responsabilidad para el área de Recursos Humanos con el fin de que el personal se desarrolle de manera grupal o individual en el cumplimiento de sus objetivos dentro de la empresa, generando así una buena gestión del talento humano y permitiendo realizar la retención de los mejores trabajadores.

De acuerdo a lo detallado en este proyecto, se puede indagar los temas de estrategias más importantes para la fidelización del personal que en su conjunto abarcan todo lo que está integrado con la **Gestión del Talento Humano** que es la matriz estratégica más relevante de esta investigación para la solución de la problemática. Creando así mecanismos que se convertirán a largo plazo en políticas de retención del Trabajador interno. que conllevara a la satisfacción laboral en todos los aspectos, ofreciendo beneficios a la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarez, L. (2011), *Diseño e implementación de los procesos básicos de la gestión del talento humano en la planta de producción de AVINSA SAS*. (Tesis de optar el título de ingeniera industrial). Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia.
- Avaro, D. (2000). La economía y su gestión teoría y desarrollo. Conacyt, p. 28.
- Bansal, H. S., Mendelson, M. B., & Sharma, B. (2001). The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes. *Journal of quality management*, 6(1), 61-76.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. 5ª edición. México: Editorial Mc. Graw Hill,
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill. (3ª ed.)
- Flores, G., & Ballón, J. (2016). *Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros S.A.* Perú. (Tesis para obtener el título Profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial en la facultad de Gestión y Alta Dirección). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gestión, (2017). *Gestion.pe*. [BCR remesas enviadas por peruanos en el exterior crecieron 6% en el 2017]. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/bcr-remesas-enviadas-peruanos-externo-crecieron-6-2017-228070>
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones Inteligentes*. Argentina: Granica.
- Huete L. Maria. (2004) Colaboración de Juan Serrano e Iñigo Soler. Curso de Gestión empresarial, Servicios y Beneficios Tomo 9. La Fidelización de Clientes y Empleados. La inteligencia emocional en los Negocios. Capítulo 2. La Retención de Clientes y la Rentabilidad de la empresa. Ediciones Deusto S.A. Empresa Editorial el Comercio UPC. Escuela de Empresa.
- Jericó, Pilar. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Recuperado de: <http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/>
- Kuhn, T. S. (2013). *La estructura de las revoluciones científicas*. España, Fondo de Cultura Económica de España.
- López, Rosa (setiembre de 2012). *Estrategia de fidelización y retención de personal: adquisición y gestión del talento*. [Recursos Humanos]. Recuperado de <https://www.equipostrytalento.com/tribunas/chartis-europe-estrategia-de-fidelizacion-y-retencion-de-personal-adquisicion-y-gestion-del-talento>

- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Pérez, Julián (Publicado 2017). Definicion.de [Definición de fidelización]. Recuperado de: <https://definicion.de/fidelizacion/>
- Prieto, P. (2013), *Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal*. (Título de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad). Universidad de Medellín, Colombia.
- Rodríguez, M. (2016), *Análisis de las estrategias de fidelización de los clientes internos Caso de estudio: Club Med*. (Facultad de ciencias económicas tesis de grado). Universidad Nacional de la Plata Facultad de Ciencias Económicas, Argentina
- Simonato, F. (2009). *Marketing de Fidelización*. Argentina, Editorial Price Hall–Pearson Education.
- Terlato, A. (2014). *Motivación y productividad en empresas argentinas*. Buenos Aires
- Vinueza, A. (2017), *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba - Ecuador* (tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.