



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE SANTIAGO DE SURCO, EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Jesica Isabel Quiñones González

Asesora:

Mg. Magnolia Dusek Paz

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Magnolia Dusek Paz, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Quiñones González, Jesica Isabel

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: La retención del talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019 para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Administración** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Magnolia Dusek Paz  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados Han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Jesica Quiñones González para aspirar al título profesional con la tesis denominada: La retención del talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, mi familia y enamorado por el apoyo constante que me han brindado a lo largo de todos estos años.

También se lo dedico a mi abuelo José y a mi primo Ricardo, que son los ángeles que siempre me van a cuidar desde el cielo y

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, porque gracias a Él estoy logrando mis metas.

A mis padres y familia, por siempre estar a mi lado y motivarme a alcanzar mis sueños.

A mis profesores por las enseñanzas brindadas en todos estos años de aprendizaje.

## INDICE

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2 Antecedentes .....	12
1.3 Bases teóricas.....	16
1.4 Formulación del problema .....	23
Problema general .....	23
Problemas específicos .....	23
1.5 Justificación .....	23
1.6 Objetivos .....	24
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
2.1 Tipo de investigación.....	25
2.2 Población y muestra.....	25
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	26
2.4 Procedimiento .....	27
2.5 Aspectos éticos.....	28
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
3.1 Variable: retención del talento humano .....	30
3.2 Dimensión: remuneración.....	31
3.3 Dimensión: prestaciones sociales .....	32
3.4 Dimensión: calidad de vida laboral.....	33
3.5 Dimensión: relaciones con las personas .....	34
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
4.1 Discusión.....	35
4.2 Conclusiones .....	38
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable.....	27
Tabla 2: Medida de la frecuencia de la variable retención de talento humano.....	30
Tabla 3: Medida de la frecuencia de la dimensión remuneración.....	31
Tabla 4: Medida de la frecuencia de la dimensión prestaciones sociales.....	32
Tabla 5: Medida de la frecuencia de la dimensión calidad de vida laboral.....	33
Tabla 6: Medida de la frecuencia de la dimensión relaciones con los colaboradores.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de barra de la variable retención del talento humano.....	30
Figura 2: Gráfico de barra de la dimensión remuneración.....	31
Figura 3: Gráfico de barra de la dimensión prestaciones sociales.....	32
Figura 4: Gráfico de barra de la dimensión calidad de vida laboral.....	33
Figura 5: Gráfico de barra de la dimensión relaciones con los colaboradores.....	34



## RESUMEN

La presente investigación tiene como tema principal la retención del talento humano, ya que hoy en día un factor clave para el éxito de las empresas es tener una buena gestión del talento humano. Se tiene como objetivo principal determinar el nivel de percepción de los colaboradores sobre la retención del talento humano en una entidad financiera ubicada en el distrito de Santiago de Surco en el año 2019, las dimensiones trabajadas son remuneración, prestaciones sociales, calidad de vida laboral y relaciones con los colaboradores. Para llevar a cabo el objetivo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de medición el cuestionario que estuvo constituido por 16 preguntas, las cuales se aplicó a una muestra de 28 colaboradores de una agencia bancaria. Se obtuvo como resultado que el 92.86% tiene un nivel de percepción bueno respecto a la gestión de la retención del talento humano, lo que nos indica que los colaboradores se encuentran conforme con las gestiones realizadas dentro de la organización, por lo que permanecerán dentro de ella. Se debe mantener a los colaboradores contentos para que puedan tener un buen rendimiento dentro de la organización y cumplir con las metas propuestas.

**Palabras clave:** Talento humano, Retención del talento, Atracción del talento, Gestión del talento

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A principios de la década de 1990, la infraestructura y las máquinas eran los principales activos de las organizaciones. La mayoría buscaba multiplicar sus equipos y ampliar sus instalaciones para hacer crecer el negocio y la producción. Hoy en día los colaboradores se han convertido en los principales activos de las empresas, debido a que la productividad y el desempeño de ellos hacen que las empresas lleguen a sus objetivos. Actualmente, conseguir que esos activos, que se van a casa al terminar la jornada, vuelvan a la mañana siguiente para continuar con su trabajo es el mayor desafío de las organizaciones. En otras palabras, el reto de las empresas ha sido y seguirá siendo retener talentos. (Chiavenato, 2009, p.191)

En los últimos años la gestión del talento humano ha ido tomando mayor importancia en el ámbito empresarial, ya que el activo más importante dentro de una organización son sus colaboradores, las personas que hacen posible las metas y objetivos que tiene la organización. Es por ello por lo que el saber desarrollar y mantener el talento dentro de la empresa es una estrategia clave para el éxito de la organización que cada día busca ser más competitiva. Primero se debe identificar los talentos que poseen cada área y organización, para saber sus necesidades y en base a ello, desarrollar la gestión de retención de talento en la organización cumpliendo con las expectativas que cada colaborador espera tener en su centro de trabajo. Esto implica ser cuidadosos en la selección, hacer una contratación eficaz, prepararlos para fines específicos requeridos en la empresa, desarrollarlos al máximo en sus potencialidades, de tal forma que se conviertan en el talento clave de la empresa y hagan carrera en ella. (Figueroa, 2014, p.67).

“¿Qué es lo que en definitiva hace la diferencia en una empresa con respecto a su competencia? Su gente, su personal clave, quienes generan las buenas ideas, quienes trabajan con entusiasmo, quienes tienen la camiseta puesta”. (Santillán, 2017, párr. 1). “Un talento es

siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore”. (Chiavenato, 2009, p.49).

Cada empresa debe trabajar en la gestión del talento humano desde el momento en que decide reclutar un colaborador nuevo, porque todo inicia en el momento en que se recibe un nuevo integrante a un equipo de trabajo. Es ahí donde radica el gran reto de potenciar a sus colaboradores haciendo que todos busquen dar lo mejor y poder lograr un buen rendimiento de manera individual, para poder contar con colaboradores talentosos que hagan exitosa la organización.

En la actualidad las empresas del sector financiero buscan crecer y ser competitivos, al igual que desarrollar eso en sus colaboradores. Para ello se debe captar colaboradores talentosos, que puedan desarrollarse como grandes profesionales. En una estrategia de retención deberían tenerse en cuenta las bonificaciones inteligentes (beneficios, servicios, remuneración variable), las relaciones entre el personal, las actividades de trabajo en equipo y la calidad de vida, salario emocional, políticas familiarmente responsables, etc. (Santillán, 2017, párr. 9).

Las entidades bancarias desarrollan diferentes estrategias para poder mantener a sus clientes satisfechos y fidelizados, ofreciendo diversidad de productos y beneficios conforme al tipo de cliente que tienen, pero también deben darle mayor importancia en retener al talento que posee la organización, cada colaborador es diferente ya que poseen distintos conocimientos, habilidades, tienen distintas necesidades, aspiraciones y desarrollan diferentes funciones. Por ello se debe analizar las necesidades de sus colaboradores para saber cómo llevar a cabo un buen plan de retención de talento. Se aplica esta investigación a una entidad financiera porque en los portales de empleo se puede ver que están en constante búsqueda de personal para atención al público, lo que indica que existe una rotación de personal alta.

A nivel nacional, según el diario Gestión en su artículo titulado “86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral”, indica que el aspecto o asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), seguido por un buen clima o ambiente laboral (23%), contar con todos los beneficios de un trabajador formal (22%), opción de línea de carrera (19%) e incentivos como los horarios flexibles (9%). (Gestión, 2018).

Según Jaén (como se citó en León y Calderón, 2018, p.10). En nuestro país, el 78% de peruanos ha renunciado alguna vez a su trabajo; de ellos, el 41% lo hizo por un mejor salario, 40% en razón de nuevos retos profesionales, mientras que un 11% lo hizo por una mala relación con sus compañeros o jefes. Un 10% lo hizo por temas de estrés y salud.

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Internacionales**

(Valdez, 2015) en la ciudad de La Paz para obtener su maestría en administración de empresas mención en recursos humanos y desarrollo organizacional, en su tesis “Plan estratégico para la retención de talento humano estudio de caso: administración la paz de la caja petrolera de salud”, el objetivo de la tesis fue diseñar un plan estratégico, a partir de la identificación de las causas, para retener el talento humano del personal en el plantel administrativo de la Administración La Paz de la Caja Petrolera de Salud y disminuir el grado de rotación de personal. Las conclusiones de esta investigación nos indican que la retención del talento humano beneficia a la empresa en conjunto, en mejorar la capacidad y los resultados de sus empleados. Se derivaría por tanto en la mejora del trabajo conjunto, de los resultados obtenidos, de la eficiencia en el uso de recursos y en su empleo en los tiempos adecuados para cumplir los objetivos que se tracen a corto y largo plazo.

(Holguín, 2015) en la ciudad de Cali, Colombia, para obtener el título de magister en administración, en su tesis “Prácticas de gestión humana para retener el talento humano Durante el periodo 2015 - 2020 en Sonoco de Colombia LTD”, tuvo como objetivo Mejorar las prácticas de gestión humana que permitan retener el talento humano en SONOCO de Colombia Ltda., durante el periodo 2015 – 2020. Como conclusión se obtuvo que para implementar las prácticas de retención del talento humano es fundamental tener presente que las personas están dentro de la organización no solo por dinero, sino por una satisfacción con la relación laboral. Para las personas existen algunos incentivos indispensables para perdurar en una organización dichos incentivos son: formación y desarrollo, salario y sueldos acorde a las actividades desarrolladas dentro de la organización, igualdad de oportunidades y planeación de carrera.

(Valencia, 2018) en la ciudad de Quito, para obtener su maestría en dirección de empresas, en su tesis "Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito", el objetivo de la tesis fue conocer y analizar cuál es la situación actual de la gestión del talento humano registrada en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito; principalmente en materia de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y administración de la compensación. Las conclusiones de esta investigación nos indica que dentro de la gestión del talento humano están los objetivos explícitos, los cuales son: atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias de la empresa u organización, retener a los empleados deseables, motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella. Y ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.

### 1.2.2 Nacionales

(Astorga, 2014) en la ciudad de Arequipa, para obtener el título de licenciado en psicología, en su tesis “Cultura organizacional y retención de talento en la empresa San Miguel del Sur SAC, Arequipa 2013”. El objetivo de dicha tesis es determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el sistema de retención del talento en la empresa San Miguel del Sur SAC, Arequipa 2013. Se obtuvo como resultado que el 50,5% de los trabajadores manifiestan que existe una media cultura organizacional; el 56,9% manifiestan que en la empresa existe una media retención de talento. Teniendo probada la relación entre la variable cultura organizacional y la variable retención de talento.

(Mitta y Dávila, 2015) en la ciudad de Lima, para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, en su tesis “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones” el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar las políticas y prácticas de retención de personal para fidelizar a los jóvenes Millennials. Se llega a la conclusión de que para los jóvenes encuestados su deseo más fuerte y que los impulsa a seguir creciendo es el deseo de desarrollo profesional y personal, seguido del salario y el deseo de trabajar en una organización con prestigio; añadido a esto, los jóvenes señalan que la mejor manera de retenerlos es mediante el otorgamiento de línea de carrera, retroalimentación constante, flexibilidad laboral y bonos salariales, así como de rotación de tareas, si los Millennials perciben que sus deseos motivacionales como el aprendizaje (desarrollo profesional y personal) es muy probable que se cumpla, entonces trabajará muy motivado y generará altos beneficios en la organización.

(Bergerman y Tantaleán, 2016) en el departamento de Lambayeque, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, en su tesis “Propuesta de retención del

talento millennials en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque – 2016”, el objetivo de la tesis fue desarrollar una propuesta para retener el talento de la Generación Millennials o Generación “Y” en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque. Se llegó a la conclusión que la propuesta estuvo enfocada en dos puntos importantes: La Gestión del talento en las organizaciones y Desarrollar, es la nueva clave de retención, en donde es fundamental la combinación del talento humano, en las organizaciones y el trabajo en equipo de colaboradores destacados con aquellos que no han alcanzado el nivel esperado aún, ya que por medio de estrategias integrales, se alcanzará el desarrollo potencial que se desea, creando de tal manera equipos con capacidades colectivas que serán una fortaleza para la organización.

(Alvarado, Campos y Varillas 2017) para obtener su maestría en gestión estratégica del factor humano, en su tesis “Diseño de un Programa de Retención de Talento Dirigido a los Asesores de Negocios de una Entidad de Microfinanzas” nos indica que plantear programas de retención de talento, como estrategia, es no sólo invertir en los colaboradores de la empresa, su capital más importante, sino también evitar desvinculaciones no deseadas, las cuales representan una pérdida para la empresa en sus negocios, y estas involucran temas referentes a todo lo que conlleva el proceso de selección de personal, es decir, gastos de contratación, nuevo entrenamiento del nuevo colaborador, el período de adaptación entre otros.

(León y Calderón, 2018) en la ciudad de Trujillo, para obtener el título de licenciado en administración de empresas, en su tesis “Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora pacifico vida de la ciudad de Trujillo- 2017”, el objetivo de la tesis fue Establecer la relación que ejerce la Motivación laboral en la Retención

del talento humano en la Empresa Aseguradora Pacífico Vida de la ciudad de Trujillo- 2017. Se llegó a la conclusión de que, al relacionar el nivel de selección de motivación laboral con la retención del talento humano, se reporta en el grupo con motivación laboral alto, un alto nivel de retención del talento humano en el 78.57% en los trabajadores de la empresa Aseguradora Pacífico Vida de la Ciudad de Trujillo - 2017.

### **1.3 Bases teóricas**

En la actualidad las organizaciones presentan mayor importancia en mantener felices a sus trabajadores, ya que el recurso humano es clave para lograr el éxito de una organización. Conocer la opinión y percepción de los colaboradores respecto a la gestión que se lleva a cabo es un paso principal para poder realizar estrategias de mejora frente al agrado o desagrado que presenten los colaboradores en su ambiente de trabajo. Se sabe que la percepción es la manera en que los seres humanos comprendemos e interpretamos las acciones o estímulos de lo que nos rodea, sumado a la experiencia.

#### **Variable: Retención de talento humano**

Según Chiavenato (2007) menciona que, retener el talento no es solo captar y emplear a las personas que consideran capacitadas para el puesto, es desarrollarlas dentro de la empresa para que sean un talento en ella. Al tener un talento humano, se debe desarrollar una serie de prestaciones con el fin de hacer que permanezcan dentro de la empresa, contribuyendo al desarrollo de las metas y que se sientan parte de la empresa donde trabajan.

#### **Teorías relacionadas a la variable:**

##### **Necesidades de Maslow**

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, donde están clasificadas por orden de importancia e influencia en el comportamiento.



En esta teoría indica que existen necesidades de los seres humanos que no son satisfechas, lo cual repercute en el comportamiento, impidiendo el desarrollo de los objetivos o metas. Dentro de estas necesidades están las fisiológicas que son con las que nacemos, como son el alimentarnos, dormir, realizar actividades, etc. A medida que uno va creciendo surgen nuevas necesidades como es la seguridad ante situaciones de peligro, las cuales son necesarias para la supervivencia diaria. Luego están las necesidades que tenemos frente a un grupo de personas, como son las sociales que se dan entre familia, amigos, sociedad. La cual va de la mano con la estima, que es el tener un reconocimiento dentro de un grupo social, el ser aprobado como parte de, y la autorrealización que se da en el ámbito personal, el poder destacar y cumplir con las metas y objetivos trazados.

La teoría de Maslow parte de la premisa de que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, pero este supuesto no es válido para todos los individuos. (Chiavenato, 2009, p. 242).

Esta teoría se relaciona con el tema de retención de talento, porque los colaboradores permanecen en una empresa donde se sienten realizados plenamente, donde cubren sus necesidades y pueden llevar una buena relación entre su vida personal y el trabajo.

Es necesario identificar las necesidades de cada grupo de colaboradores ya que no todos son iguales, todos tenemos diferentes necesidades basadas en nuestro ritmo y estilo de vida.

### **Teoría ERC, Alderfer**

Según Chiavenato (2009), “Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento, de ahí el nombre de teoría ERC”. (p.243).

- **Motivaciones de Existencia:** Se refiere a las necesidades fisiológicas y de seguridad que tenemos, el satisfacer nuestras necesidades básicas y de existencia material.

- **Motivación de Relación:** se refiere a la necesidad que tenemos de mantener relaciones interpersonales, el pertenecer a un círculo social y sentirnos parte de ellos.
- **Motivación de Crecimiento:** se refiere a la necesidad de desarrollarnos de manera personal, crecer como ser humano y profesional.

### **Teoría de las necesidades adquiridas, McClelland**

Según Chiavenato (2009), McClelland se centra en la gestión del talento humano, analizando las necesidades de logros, de afiliación y de poder, indicando que dichas se van adquiriendo y aprendiendo en el transcurso de la vida dependiendo la experiencia que cada persona vive. Por ello, cada persona desarrolla necesidades únicas que influyen en su desempeño y comportamiento, ya que no todas las personas son iguales.

- **Logro:** El desarrollarnos satisfactoriamente y poder alcanzar con éxitos nuestros objetivos.
- **Poder:** La necesidad de tener un control sobre el grupo en el que se encuentran y poder controlar o dirigir dicho grupo.
- **Afiliación:** El pertenecer a un grupo y sentirse parte de ellos y aceptados, cooperando con su grupo para lograr sus objetivos.

### **Dimensión: Remuneración**

Para Chiavenato (2007) la remuneración es el dinero que se ofrece como motivación para que los colaboradores brinden una mayor productividad. No se enfoca en la edad, estudios o años en la empresa, si no en la importancia del trabajo que están desarrollando, la responsabilidad que implica y el nivel de productividad que desempeñan.

#### **a) Salario**

Según Chiavenato (2007) el salario es la composición de valores externos (ambientales) y factores internos (organizacionales) que condicionan y determinan el valor del salario, estos

factores pueden trabajar de manera independiente o también en conjunto, de esta manera los salarios se elevan o disminuyen.

### **b) Incentivos**

Según Chiavenato (2007) el incentivo laboral es una medida tomada por las empresas para motivar e incentivar a sus colaboradores a un mejor desempeño, esta medida es usada debido a que en el ámbito laboral hay mucha competitividad y la remuneración fija se volvió insuficiente para satisfacer a los colaboradores, se desea mayor proactividad y mejores resultados de los colaboradores para que el equipo llegue a su meta.

### **Dimensión: Prestaciones Sociales**

Según Chiavenato (2007) las prestaciones sociales son los beneficios y ventajas que la empresa brinda a sus colaboradores con la finalidad de evitar más preocupaciones y gastos, estos beneficios pueden ser totales o parciales con el fin de que el desarrollo de trabajo de todos los colaboradores este en un nivel óptimo de productividad y satisfacción.

#### **a) Respecto a la exigencia**

Según Chiavenato (2007) respecto a la exigencia se divide en dos clasificaciones:

- Las prestaciones por obligatoriedad legal: son las prestaciones que la empresa otorga a los colaboradores de acuerdo a ley o seguridad social; entre ella tenemos:  
Aguinaldo, vacaciones, vivienda prima de antigüedad, ayuda por maternidad, horas extras, etc.
- Las prestaciones espontaneas: son aquellas brindadas generosamente por parte de las empresas a los colaboradores y no son exigidas por una ley; entre ella tenemos: Vales de despensa, transporte, fondo de ahorro, etc.

#### **b) Respecto a su naturaleza**

Según Chiavenato (2007) respecto a su naturaleza se divide en dos clasificaciones:

- Prestaciones económicas: son entregadas en dinero por medio de un cheque de pago que genera las obligaciones de seguridad social; entre ellas tenemos: vacaciones, aguinaldo, planes de crédito, vivienda, reembolso o pago de medicinas, complemento de salario en caso de ausencia prolongadas por enfermedad. etc.
- Prestaciones extraeconómicas: son entregadas en forma de servicios, ventajas, o facilidades; entre ellas tenemos: alimentos, club agrupación gremial, asesorías, transporte de la casa a la empresa y viceversa, etc.

### **Dimensión: Calidad de Vida Laboral**

Según Chiavenato (2007) la calidad de vida laboral consiste en elaborar, conservar y perfeccionar el entorno donde están los colaboradores, esto implica desde el aspecto físico, psicológico y sociales; todo esto recae en tener un ambiente laboral placentero y amigable para que la calidad de vida de los colaboradores mejore tanto dentro y por ende fuera de la empresa.

#### **a) Higiene Laboral**

Según Chiavenato (2007) la higiene laboral es un grupo de normas y procedimientos con el fin de salvaguardar la integridad física y mental de los colaboradores. La higiene laboral tiene un enfoque en el diagnóstico y la prevención de males ocupacionales.

Para un mejor desarrollo se elabora un plan de higiene laboral se tiene cuatro puntos:

- Un plan organizado, no solo abarca en prestaciones médicas sino también engloba enfermeros y auxiliares.
- Servicios médicos adecuados, abarca un dispensario médico para urgencias y primeros auxilios.
- Prevención de riesgos para la salud, consiste en manejo preventivo en los colaboradores como riesgos químicos, físicos y biológicos.

- Servicios adicionales, es parte del presupuesto de la empresa que destina a la salud del colaborador y comunidad mediante programas informativos, convenios, interdepartamentales, previsiones de ayuda económica y extensión de servicios para colaboradores jubilados.

#### **b) Seguridad Laboral**

Según Chiavenato (2007) la seguridad laboral en un grupo de normas técnicas, educativas, médicas y psicológicas usadas para la prevención de accidentes mediante la eliminación de condiciones inseguras del ambiente laboral, con la influencia de que las personas apliquen practicas preventivas que es indispensable para un satisfactorio desempeño del trabajo.

Para un mejor desarrollo se elabora un plan de seguridad se tiene cinco puntos:

- La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff debido a su distinción.
- La prevención de los medios materiales para determinar las condiciones de trabajo, la ubicación de la empresa, las actividades de trabajo, el tamaño de la empresa.
- La seguridad no se debe limitar tan solo al área de producción sino también las oficinas almacenes.
- El plan de seguridad necesita que el colaborador se adapte al oficio que el oficio se adapte al colaborador, así como otros factores que se vinculan a la seguridad.
- La seguridad laboral moviliza todos los factores importantes para la instrucción y enseñanza de técnico y obrero en el control de la realización de las normas de seguridad.

#### **Dimensión: Relaciones con las personas**

Según Chiavenato (2007) las relaciones con las personas son actividades por parte del departamento de RR.HH. hacia los colaboradores en la empresa. Son relaciones internas de la empresa en cuestión de ascensos, transferencias dimisiones y separaciones por jubilación.

### **a) Movimiento del Personal**

Según Chiavenato (2007) el movimiento de personal en las empresas es constante a lo largo del desarrollo empresarial, los colaboradores son un capital humano que la empresa debe saber manipular para su mejor desarrollo.

El movimiento de personal en la empresa tiene varios tipos y son:

- **Transferencia:** Ocurre mediante un movimiento lateral en los empleados dentro de una empresa, eso ocurre por iniciativa de la empresa o porque el empleado cumple con diversos propósitos.
- **Ascensos:** Ocurre mediante el movimiento vertical en los empleados dentro de una empresa, pero a un puesto más alto y también su salario tiene un aumento salarial.
- **Separaciones por jubilación:** Ocurre mediante la salida de un colaborador de la empresa, esta separación tiene la cualidad que cuando el colaborador alcanza la edad límite o el tiempo laborado suficiente y es apartado de la empresa.
- **Despidos:** Ocurre mediante la salida de un colaborador, pero puede ser por la iniciativa del trabajador que se considera como renuncia o por iniciativa de la empresa que es cuando el colaborador no está desarrollando bien sus funciones.

### **b) Conflictos**

Según Chiavenato (2007) los conflictos son acontecimientos que los colaboradores pueden tener dentro de la empresa ya que los intereses y objetivos de cada uno son diferentes y puede conllevar a conflictos. Cabe resaltar que cuando un conflicto no es solucionado dentro de una organización conlleva a cambios en ella con algún tipo de movimiento de personal, no obstante, si se resuelve el conflicto en un tiempo determinado puede quedar un resentimiento que puede causar un desempeño negativo de las áreas de la empresa.

## 1.4 Formulación del problema

### Problema general

¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores sobre la retención de talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?

### Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión remuneración en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión prestaciones sociales que ofrece una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión calidad de vida laboral en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión relaciones con los colaboradores en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?

## 1.5 Justificación

Esta investigación se realiza porque el mundo laboral es cada vez más competitivo y cada empresa busca tener a los mejores en ella, por lo que el retener a los talentos dentro de la empresa es fundamental para la gestión interna de cada entidad. Se debe conocer a cada colaborador y cubrir sus necesidades para mantenerlos felices y poder tener un buen desarrollo profesional que aporta a las metas de cada empresa.

Esta investigación aporta como base a futuras investigaciones y a empresas que desean poner en marcha un plan de retención del talento humano, ya que todas las empresas deben preocuparse por llevar a cabo una buena gestión del talento y evitar la fuga de talento, el atractivo principal de cada empresa es el talento de sus colaboradores.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de percepción de los colaboradores sobre la retención de talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión remuneración en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.
- Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión prestaciones sociales en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.
- Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión calidad de vida laboral en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.
- Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión relaciones con los colaboradores en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es cuantitativo, también conocido como enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental, trasversal.

Hernández, et al (2014) mencionan que el “enfoque cuantitativo, parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”. (p.4). Respecto a la investigación descriptiva indican que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.80).

Carrasco (2017) menciona que el diseño no experimental “analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71) y el diseño trasversal “se emplean para analizar y conocer características, rasgos, propiedad y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p.72).

### 2.2 Población y muestra

Carrasco (2017) indica que la población “es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236). Por ello en la presente investigación se determinó como población a todos los colaboradores de las agencias de una entidad financiera ubicadas en el distrito de Santiago de Surco.

Respecto a la muestra, Carrasco (2017) indica que una porción que representa a toda la población que cuenta con las mismas características y propiedades. (p. 238). Para la presente investigación se elige la muestra no probabilística, por conveniencia, teniendo en consideración la accesibilidad que se tiene para realizar las encuestas. La muestra son 28

colaboradores que pertenecen a una agencia de una entidad financiera y laboran en el distrito de Santiago de Surco.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para la presente investigación se utiliza como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Carrasco (2017) define la encuesta como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (p.314).

Así mismo indica que el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (p.318).

El cuestionario con la finalidad de recolectar información de manera uniforme proporciona 2 ítems por indicador, debido a que la presente investigación cuenta con 1 variable, 4 dimensiones y 8 indicadores, la cual comprende un total de 16 ítems.

Dicho cuestionario cuenta con 5 alternativas basadas en la escala de Likert y es sometido a juicio de experto y validado por 3 magísteres, el cual se encuentra en los anexos de la presente investigación. Las alternativas elegidas son las siguientes:

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

Respecto a la escala de Likert (Carrasco, 2017) nos indica que es una estructura, representada por ítems que va de los más favorable a lo menos favorable donde las personas puedan expresar su opinión de manera objetiva y precisa (p.296).

En el presente estudio se identifica una sola variable que es la retención del talento humano, y basándonos en el libro Administración de recursos humanos del autor Idalberto Chiavenato, tenemos las siguientes dimensiones e indicadores.

Tabla 1

*Operacionalización de variable*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Retención del talento humano	“Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore”. (Chiavenato, 2009, p.49).	Remuneración	Salario Incentivo
		Prestaciones Sociales	Respecto a la exigencia Respecto a su naturaleza
		Calidad de vida laboral	Higiene laboral Seguridad laboral
		Relaciones con las personas	Movimiento del personal Conflictos

Fuente: Elaboración propia

## 2.4 Procedimiento

Para la recolección de la información se realizó un cuestionario de 16 preguntas, las cuales fueron contestadas por los colaboradores utilizando la escala de Likert. Dicho instrumento se sometió a un juicio de expertos donde se evaluó la coherencia y composición

de las preguntas las cuales están adjuntas en los anexos. Los resultados de la encuesta fueron procesados mediante el programa SPSS22.

Hernández, et al. (2014) concluyeron que la validez es una herramienta que describe el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que desea medir, es decir, que no se evite ningún aspecto significativo de la variable.

## 2.5 Aspectos éticos

1. La presente investigación fue elaborada con absoluta transparencia, conservando las normas, valores morales y principios dados que se evitó toda demostración de plagio de información. Cada fuente bibliográfica utilizada es citada en el desarrollo de la investigación como en las referencias.
2. La veracidad: En la investigación se realizó la encuesta donde cada colaborador respondió de manera honesta y verás, por lo que los resultados obtenidos son confiables. A cada colaborador se le realizó la encuesta de manera presencial donde se pudo observar que no se alteraron las respuestas a favor de nadie.
3. Exactitud: Las respuestas de cada encuesta fueron trasladados al programa estadístico sin adulterar las respuestas, por lo que los resultados obtenidos son exactos y objetivos. Se busca tener resultados reales y un análisis claro, por lo que a cada colaborador se les explicó como contestar el cuestionario según la escala de Likert elegida.
4. Transparencia: Todos los colaboradores encuestados tenían conocimiento de los fines académicos de la presente investigación y se cuenta con el consentimiento de cada uno. También sabían que el nombre de la entidad bancaria no sería expuesto, por lo que no les afectaría directamente los resultados.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Las siguientes tablas y gráficos que se presentaran son los resultados obtenidos sobre la variable Retención del talento humano en una entidad financiera, en Santiago de Surco, 2019.

La encuesta se realizó a 28 colaboradores de una entidad financiera para conocer su nivel de percepción de la retención del talento humano y sus dimensiones.

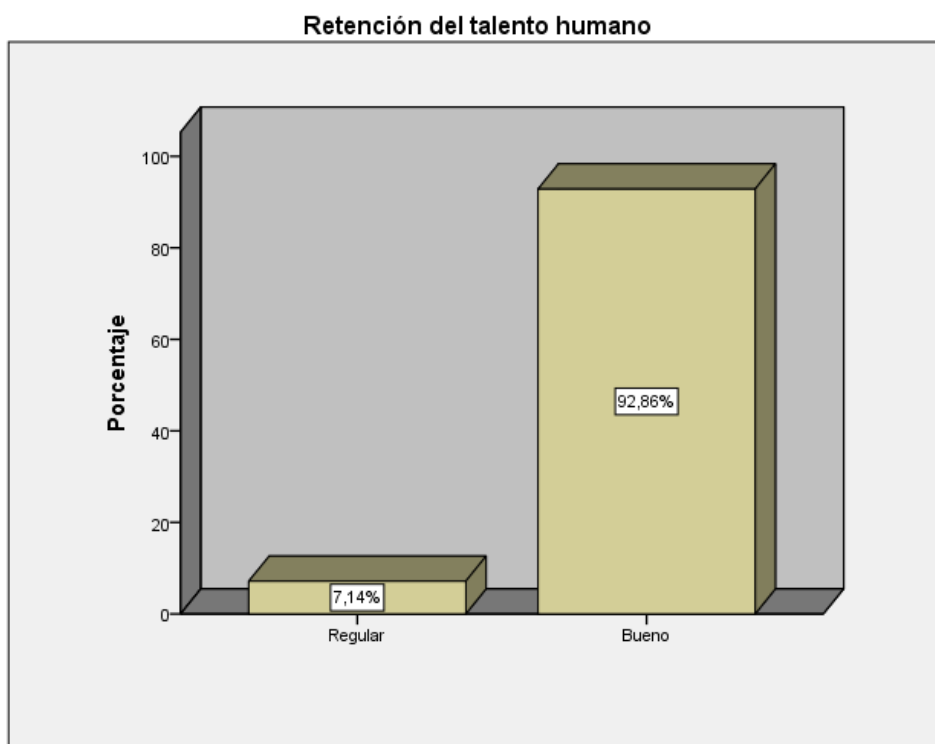
### 3.1 Variable: retención del talento humano

Tabla 2

*Medida de la frecuencia de la variable retención de talento humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	7.1	7.1	7.1
	Bueno	26	92.9	92.9	100
	Total	28	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 1:* Gráfico de barra de la variable retención del talento humano

De acuerdo al presente gráfico, el 92.86% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno y el 7.14% de tienen un nivel de percepción regular, en base al desarrollo de la retención del talento humano por parte de la entidad financiera.

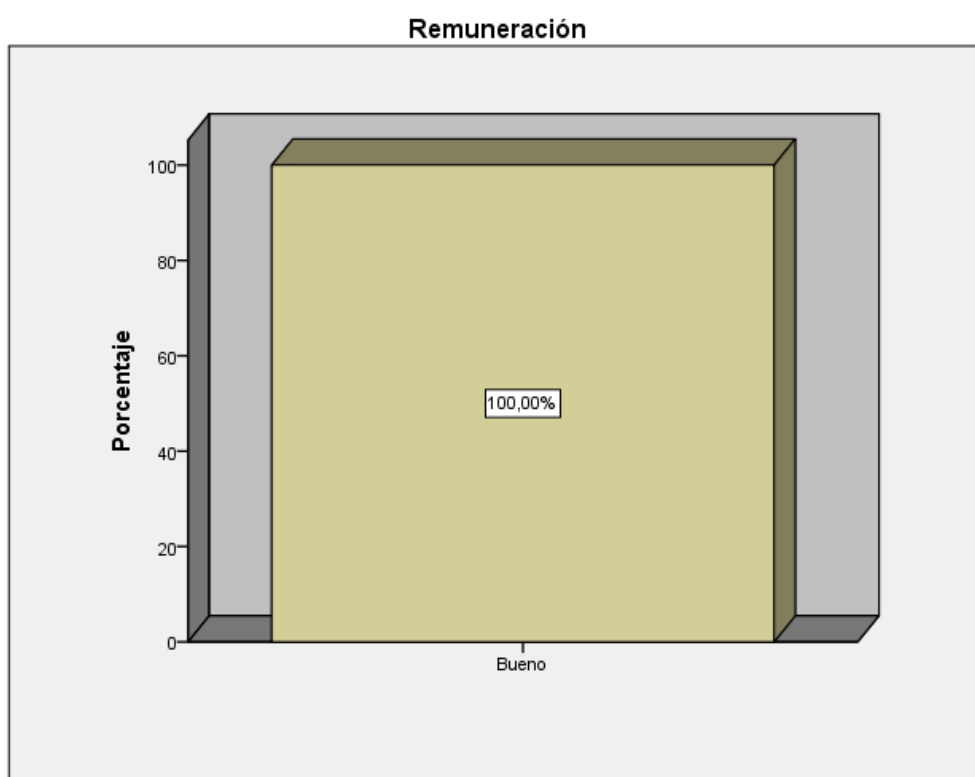
### 3.2 Dimensión: remuneración

Tabla 3

*Medida de la frecuencia de la dimensión remuneración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	28	100	100	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 2: Gráfico de barra de la dimensión remuneración*

De acuerdo al presente gráfico, el 100% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno, en base al desarrollo de la dimensión remuneración por parte de la entidad financiera.

### 3.3 Dimensión: prestaciones sociales

Tabla 4

*Medida de la frecuencia de la dimensión prestaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	7.1	7.1	7.1
	Bueno	26	92.9	92.9	100
	Total	28	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 3: Gráfico de barra de la dimensión prestaciones sociales*

De acuerdo al presente gráfico, el 92.86% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno y el 7.14% tienen un nivel de percepción regular, en base al desarrollo de dimensión prestaciones sociales por parte de la entidad financiera.



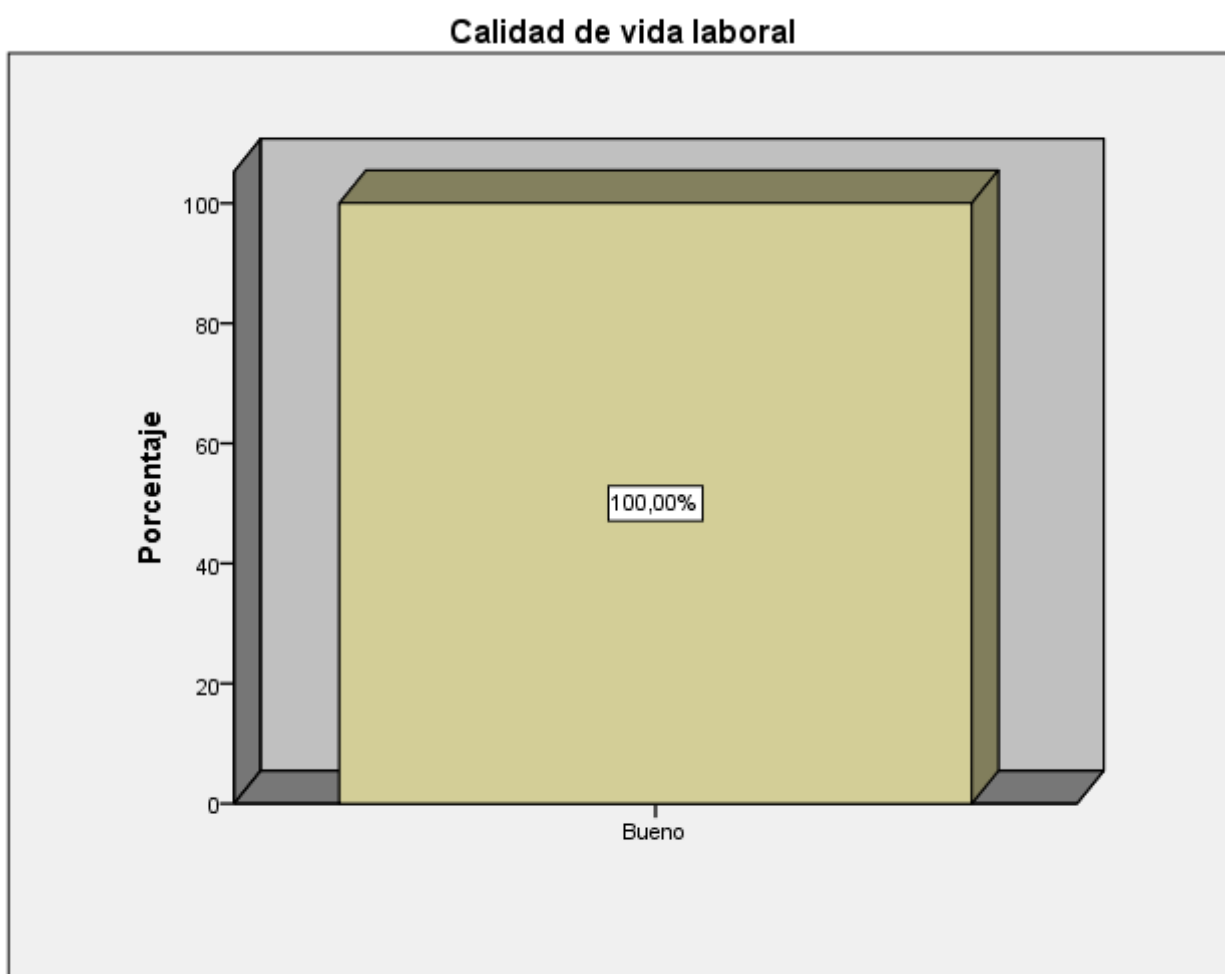
### 3.4 Dimensión: calidad de vida laboral

Tabla 5

*Medida de la frecuencia de la dimensión calidad de vida laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	28	100	100	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 4:* Gráfico de barra de la dimensión calidad de vida laboral

De acuerdo al presente gráfico, el 100% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno, en base al desarrollo de la dimensión calidad de vida laboral por parte de la entidad financiera.

### 3.5 Dimensión: relaciones con las personas

Tabla 6

*Medida de la frecuencia de la dimensión relaciones con las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	10.7	10.7	10.7
	Bueno	25	89.3	89.3	100
	Total	28	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

*Figura 5: Gráfico de barra de la dimensión relaciones con las personas*

De acuerdo al presente gráfico, el 89.29% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno y el 10.71% tienen un nivel de percepción regular y, en base al desarrollo de dimensión relaciones con las personas por parte de la entidad financiera.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la presente investigación se obtuvo como resultado que el 92.86% de los colaboradores encuestados tienen un nivel de percepción alto de retención del talento humano, lo cual nos indica que dentro de la empresa se está desarrollando una buena gestión de retención de talento. Estos resultados guardan relación con la tesis de Valdez (2015) en la que se concluyó que al tener un buen desarrollo de la retención de talento humano, se beneficia a la empresa en conjunto mejorando los resultados que brindan los colaboradores, por lo que estoy de acuerdo con este resultado ya que los colaboradores al percibir que existe una buena gestión de RR.HH. mejoran su rendimiento y compromiso obteniendo mejores resultados para la empresa.

Respecto a la dimensión remuneración, el 100% de los colaboradores de una entidad financiera de Santiago de Surco tienen un nivel de percepción bueno en dicha dimensión. Este resultado guarda relación con la tesis de los autores Mita y Dávila (2015) donde se concluyó que la empresa al otorgar una línea de carrera, retroalimentación, flexibilidad laboral y bonos salariales logra que los colaboradores perciban que sus deseos motivacionales se cumplen y genera que trabajen motivados, brindando altos beneficios para la empresa. Los colaboradores siempre buscan tener una mejor posición económica que cubra las necesidades de ellos y su familia, el tema económico puede no ser el más importante al momento de tomar la decisión de permanecer o no en una empresa, pero si es relevante ya que se busca siempre una mejor calidad de vida.

Otro resultado en nuestra investigación es que el 7.14% de los encuestados tienen un nivel de percepción regular y 92.86% tienen un nivel de percepción bueno, en base al desarrollo de dimensión prestaciones sociales, esta dimensión guarda relación con la tesis de Astorga (2014) donde se concluyó que un 50.5% tiene una media cultura organizacional y un

56.9% una media retención de talento, en dicha tesis también se trabaja la dimensión prestaciones lo cual hace referencia a los beneficios que se brinda cada empresa y radica la importancia de tener una cultura organizacional definida en cada empresa lo cual beneficia a sus colaboradores ayudándolos a poder crecer y desarrollarse. En ambas investigaciones se alude que, si una empresa brinda beneficios exclusivos a sus colaboradores, ayudándolos a crecer y sentirse a gusto con el lugar de trabajo, se genera vínculo de permanencia.

Al identificar en la presente investigación el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la dimensión calidad de vida laboral, se obtuvo que el 100% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno. Por otro lado, en la tesis “Diseño de un Programa de Retención de Talento Dirigido a los Asesores de Negocios de una Entidad de Microfinanzas” de los autores Alvarado, Campos y Varillas (2017) se mostró la importancia de evitar desvinculaciones laborales, por lo que promueve invertir en el capital más importante de la empresa que son los colaboradores. Ambas tesis concuerdan en que es bueno invertir en proporcionarles una buena calidad de vida laboral a los colaboradores, para que ellos se sientan tranquilos en su lugar de trabajo y no tengan motivos para salir de la empresa, logrando un buen desempeño de sus actividades lo cual beneficia a la organización. Se sabe que hoy en día que el estrés laboral hace que muchos empleados abandonen su lugar de trabajo.

Por otro lado, en la presente tesis se tiene un nivel de percepción bueno respecto a la dimensión relaciones con los colaboradores, donde el 89.29% indica estar de acuerdo con el desarrollo de dicha dimensión, la cual implica la igualdad entre todos los colaboradores, en la hora de ascensos, despidos, conflictos, etc. Se tiene como antecedente la tesis de Holguin (2015) donde se obtuvo como resultado que los colaboradores están dentro de la empresa porque se sienten satisfechos con la relación laboral y que para ellos uno de los incentivos indispensables para perdurar son formación y desarrollo, igualdad de oportunidades y

planeación de carrera. Ambos trabajos concuerdan en que se debe trabajar en mantener una relación donde prime la igualdad en todos los colaboradores, sin hacer preferencias para que así se mantenga un trato justo para todos y ellos tengan claro que en la empresa podrán crecer y desarrollarse sin ningún impedimento, lo cual los incentiva a estar comprometidos con su trabajo.

Como limitación tenemos la muestra de la presente investigación, que comparada a la mayoría de los antecedentes es pequeña, ya que por un tema de conveniencia y acceso se aplicó a una agencia de una entidad financiera.

La presente investigación se limita porque no se accede a un permiso formal de una entidad financiera para poder nombrarla en la presente investigación, por lo cual se nombre de manera general. Es recomendable aplicar la encuesta a diferentes entidades financieras y poder analizar mejor el rubro financiero en base a la dimensión retención del talento humano.

Respecto a las implicancias prácticas, se puede aplicar la herramienta de investigación a otras empresas con las mismas características para medir la variable retención del talento humano, teniendo en cuenta las dimensiones: remuneración, prestaciones sociales, calidad de vida laboral y relaciones con las personas.

Sobre las implicancias metodológicas de la investigación, se puede aplicar esta encuesta y análisis a un grupo mayor para tener una visión más grande sobre el nivel de percepción de retención de talento humano en los colaboradores de entidades financieras y poder analizar cuáles son las dimensiones en las que se debe mejorar para garantizar la permanencia de los colaboradores. Es bueno conocer la percepción que tiene un colaborador sobre la empresa, cumplir con las expectativas de cada colaborador para garantizar que los talentos permanezcan en la empresa y contribuyan al crecimiento de ella.

## 4.2 Conclusiones

Los colaboradores de la entidad financiera analizada en la presente investigación tienen un nivel de percepción bueno respecto a la gestión de la retención del talento humano, donde el 92.86% se encuentra conforme con su lugar de trabajo. Se debe mantener alto este porcentaje para que se garantice la permanencia de los colaboradores en la empresa, ya que un colaborador conforme con su lugar de trabajo se desempeña mejor.

El nivel de percepción respecto a la dimensión remuneración es bueno, ya que el 100% de los colaboradores respondieron estar de acuerdo con los salarios e incentivos brindados por la empresa. Es importante para brindar independencia y estabilidad económica a cada colaborador y así lograr que continúen en su lugar de trabajo ya que se sienten estables. Siempre es bueno motivar a los trabajadores con incentivos donde sientan que su esfuerzo por lograr las metas es beneficiado.

Respecto a la gestión de la dimensión prestaciones sociales tenemos un nivel de percepción bueno por parte de los colaboradores, donde un 92.86% indicaron estar conforme con los beneficios brindados por la entidad financiera. Los beneficios que brinda la empresa para satisfacer a sus colaboradores los ayuda a poder utilizarlos para desarrollarse en el ámbito personal y no solo enfocarse en el trabajo, sino también en su crecimiento personal y sentir que pueden lograr sus metas personales.

La empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores para de esta manera también asegurar buenos talentos que puedan cumplir de manera adecuada sus trabajos y los objetivos de la empresa, por ello se encuentra que el 100% de los colaboradores indicaron tener un nivel de percepción bueno en la dimensión calidad de vida laboral, lo que nos indica que la entidad financiera tiene un grato ambiente laboral donde se busca que los colaboradores se sientan bien dentro y fuera de la empresa.

La última dimensión analizada es relaciones con los colaboradores donde el 89.29% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno, esto se debe a que cada persona tiene un diferente punto de vista y forma de pensar frente a diferentes situaciones que se pueden dar en un ámbito laboral, por lo cual no siempre se tiene a todos contentos por lo que es bueno crear buenas relaciones de trabajo para que todos tengan un buen desempeño de funciones y permanezcan en la empresa sintiendo que pueden crecer dentro de ella.

## REFERENCIAS

- Alvarado, Campos y Varillas. (2017). *Diseño de un Programa de Retención de Talento Dirigido a los Asesores de Negocios de una Entidad de Microfinanzas*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623131/Alvarado\\_zl.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623131/Alvarado_zl.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Astorga, C. (2014). *Cultura organizacional y retención de talento en la empresa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica De Santa María. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3524/76.0269.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bergerman, E. y Tantaleán, S. (2016). *Propuesta de retención del talento Millennials en la entidad financiera banco de crédito del Perú en el departamento de Lambayeque – 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/817/1/TL\\_BergermanZapataElizabeth\\_TantaleanSanchezSarai.pdfL](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/817/1/TL_BergermanZapataElizabeth_TantaleanSanchezSarai.pdfL)
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú. Editorial San Marcos E. I. R. L
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de [file:///C:/Users/usuario/Desktop/tesis%202019/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos.%20Chiavenato.pdf](file:///C:/Users/usuario/Desktop/tesis%202019/Administracion_de_recursos_humanos.%20Chiavenato.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>



- Figueroa, H. (Mayo, 2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Revista Económicas CUC*, 35(1) 61-77. Recuperado de [https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/219/pdf\\_43](https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/219/pdf_43)
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Holguin, A. (2015). *Prácticas de gestión humana para retener el talento humano durante el periodo 2015 - 2020 en Sonoco de Colombia LTDA*. (Tesis de maestría). Universidad del Valle. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/tesis%202019/tesis%20valdez%202015.pdf>
- León, E. y Calderón, L. (2018). *Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora pacifico vida de la ciudad de Trujillo- 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13698/Calder%C3%B3n%20Vela%20Lupe%20-%20Le%C3%B3n%20Angulo%20Evelyn%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mita y Dávila. (2015). *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6948/MITTA\\_DANIEL\\_DAVILA\\_CARMEN\\_RETENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6948/MITTA_DANIEL_DAVILA_CARMEN_RETENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santillán, W. (julio, 2017). Atraer, motivar y retener el talento en las organizaciones. *CienciAmérica Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 6(3), 154-164. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163690>

Valdez, J. (2015). *Plan estratégico para la retención de talento humano estudio de caso: administración la paz de la caja petrolera de salud*. (Tesis de maestría). Universidad

Andina Simón Bolívar. Recuperado de

file:///C:/Users/usuario/Desktop/tesis%202019/tesis%20valdez%202015.pdf

Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar.

Recuperado de [http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf)

Valencia-Estudio.pdf

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	VARIABLES Y DIMENSIONES	Metodología	Conclusiones
General	General	Variable		General
¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores sobre la retención de talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?	Determinar el nivel de percepción de los colaboradores sobre la retención de talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.	Retención de talento humano	Enfoque: Cuantitativo  Tipo de diseño de investigación: No experimental  Diseño General: transversal	Los colaboradores de la entidad financiera analizada en la presente investigación tienen un nivel de percepción bueno respecto a la gestión de la retención del talento humano, donde el 92.86% se encuentra conforme con su lugar de trabajo. Se debe mantener alto este porcentaje para que se garantice la permanencia de los colaboradores en la empresa, ya que un colaborador conforme con su lugar de trabajo se desempeña mejor. La hipótesis ha sido aceptada.
Específico	Específico	Dimensiones		Específico
*¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión remuneración en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019? *¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión prestaciones sociales que ofrece una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019? *¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión calidad de vida laboral en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019? *¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores de la dimensión relaciones con los colaboradores en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019?	*Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión remuneración en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019. *Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión prestaciones sociales en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019. *Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión calidad de vida laboral en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019. *Identificar el nivel de percepción de los colaboradores en la dimensión relaciones con los colaboradores en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019.	*Remuneración *Prestaciones Sociales *Calidad de Vida laboral *Relaciones con los colaboradores	Diseños específicos: Descriptivo  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Población: trabajadores de entidades financieras en el distrito de Santiago de Surco.  Muestra: no probabilística por conveniencia, 28 trabajadores de una entidad financiera ubicada en Santiago de Surco.	* El nivel de percepción respecto a la dimensión remuneración es bueno, ya que el 100% de los colaboradores respondieron estar de acuerdo con los salarios e incentivos brindados por la empresa. Es importante para brindar independencia y estabilidad económica a cada colaborador y así lograr que continúen en su lugar de trabajo ya que se sienten estables. Siempre es bueno motivar a los trabajadores con incentivos donde sientan que su esfuerzo por lograr las metas es beneficiado.  * Respecto a la gestión de la dimensión prestaciones sociales tenemos un nivel de percepción bueno por parte de los colaboradores, donde un 92.86% indicaron estar conforme con los beneficios brindados por la entidad financiera. Los beneficios que brinda la empresa para satisfacer a sus colaboradores los ayuda a poder utilizarlos para desarrollarse en el ámbito personal y no solo enfocarse en el trabajo, sino también en su crecimiento personal y sentir que pueden lograr sus metas personales.  * La empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores para de esta manera también asegurar buenos talentos que puedan cumplir de manera adecuada sus trabajos y los objetivos de la empresa, por ello se encuentra que el 100% de los colaboradores indicaron tener un nivel de percepción bueno en la dimensión calidad de vida laboral, lo que nos indica que la entidad financiera tiene un grato ambiente laboral donde se busca que los colaboradores se sientan bien dentro y fuera de la empresa.  * La última dimensión analizada es relaciones con los colaboradores donde el 89.29% de los encuestados tienen un nivel de percepción bueno, esto se debe a que cada persona tiene un diferente punto de vista y forma de pensar frente a diferentes situaciones que se pueden dar en un ámbito laboral, por lo cual no siempre se tiene a todos contentos por lo que es bueno crear buenas relaciones de trabajo para que todos tengan un buen desempeño de funciones y permanezcan en la empresa sintiendo que pueden crecer dentro de ella.

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO SOBRE LA RETENCIÓN DE TALENTO

La presente encuesta se lleva a cabo para una investigación académica, con el fin de recaudar información y poder tener fuentes para el estudio; resaltar que esta encuesta será anónima y confidencial. Por ello pedimos su cordial colaboración.

Responder del 1 al 5 según la siguiente escala:

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

		1	2	3	4	5
1	Considero que mi trabajo está valorado y reconocido con un buen salario					
2	En esta empresa se puede ver afectado tu salario si tienes algún problema en el transcurso de tus actividades laborales					
3	Considero que en esta empresa recompensan mi rendimiento y desempeño laboral con un bono					
4	En esta empresa todos los colaboradores tenemos las mismas oportunidades de recibir un beneficio económico					
5	En esta empresa brindan beneficios de acuerdo a ley					
6	En esta empresa brindan prestamos especiales para sus colaboradores					
7	En esta empresa brindan beneficios extra laborales para complacer a sus colaboradores					
8	En esta empresa brindan descuentos exclusivos para sus colaboradores					
9	Considero que el desarrollo de mi trabajo en la empresa no afecta mi salud emocional					
10	Considero que esta empresa promueve la integración de los colaboradores ya que buscan generar confianza entre ellos					
11	Considero que la empresa me brinda seguridad en el desarrollo de mis actividades					
12	Considero que la empresa brinda charlas sobre seguridad en caso de un incidente en la empresa					
13	Considero que los ascensos de los colaboradores en la empresa son merecidos justamente					
14	Considero que los despidos de los colaboradores en la empresa han sido justos					
15	Considero que los problemas internos se resuelven de manera neutral y buscando el bienestar de todos					
16	Siento que los jefes y/o gerentes tienen el mismo trato con todos los colaboradores					

### ANEXO 3

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Duran Force de León E/la Lily*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Administración de Negocios*
- 1.3. Institución donde labora: *PUCP/UPN/UP*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *R.P.H.H. Consultor / Coaching.*
- 1.3.2. Título de la investigación: "La retención del talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019."
- 1.3.3. Autor del Instrumento: *Jesica Quirón González*
- 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Retención de Talento Humano

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Remuneración</b>						
1. Considero que mi trabajo está valorado y reconocido con un buen salario					<input checked="" type="checkbox"/>	
2. En esta empresa se puede ver afectado tu salario si tienes algún problema en el transcurso de tus actividades laborales					<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Considero que en esta empresa recompensan mi rendimiento y desempeño laboral con un bono					<input checked="" type="checkbox"/>	
4. En esta empresa todos los colaboradores tenemos las mismas oportunidades de recibir un beneficio económico					<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Prestaciones Sociales</b>						
5. En esta empresa brindan beneficios de acuerdo a ley					<input checked="" type="checkbox"/>	
6. En esta empresa brindan prestaciones especiales para sus colaboradores					<input checked="" type="checkbox"/>	
7. En esta empresa brindan beneficios extra laborales para complacer a sus colaboradores					<input checked="" type="checkbox"/>	



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

8. En esta empresa brindan descuentos exclusivos para sus colaboradores									✓
<b>Calidad de Vida Laboral</b>									
9. Considero que el desarrollo de mi trabajo en la empresa no afecta mi salud emocional									✓
10. Considero que esta empresa promueve la integración de los colaboradores ya que buscan generar confianza entre ellos									✓
11. Considero que la empresa me brinda seguridad en el desarrollo de mis actividades									✓
12. Considero que la empresa brinda charlas sobre seguridad en caso de un incidente en la empresa									✓
<b>Relaciones con las personas</b>									
13. Considero que los ascensos de los colaboradores en la empresa son merecidos justamente									✓
14. Considero que los despidos de los colaboradores en la empresa han sido justos									✓
15. Considero que los problemas internos se resuelven de manera neutral y buscando el bienestar de todos									✓
16. Siento que los jefes y/o gerentes tienen el mismo trato con todos los colaboradores									✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.25%.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO



INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.....% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 9 de Mayo del 2019

Firma del Experto Informante  
 DNI. N° 709866804  
 Teléfono/N° 995745516

## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Flora Bazán, María Isabel.*
- 1.2. Grado Académico: *M.B.A. Magister en Gestión y Dirección de Empresas*
- 1.3. Institución donde labora: *Universidad Privada del Norte*
  - 1.3.1. Especialidad del validador: *Gestión Empresarial*
  - 1.3.2. Título de la investigación: "La retención del talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019."
  - 1.3.3. Autor del Instrumento: *Jesica Quiñones González*
  - 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Retención de Talento Humano

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Remuneración</b>						
1. Considero que mi trabajo está valorado y reconocido con un buen salario					✓	
2. En esta empresa se puede ver afectado tu salario si tienes algún problema en el transcurso de tus actividades laborales					✓	
3. Considero que en esta empresa recompensan mi rendimiento y desempeño laboral con un bono					✓	
4. En esta empresa todos los colaboradores tenemos las mismas oportunidades de recibir un beneficio económico					✓	
<b>Prestaciones Sociales</b>						
5. En esta empresa brindan beneficios de acuerdo a ley					✓	
6. En esta empresa brindan prestaciones especiales para sus colaboradores					✓	
7. En esta empresa brindan beneficios extra laborales para complacer a sus colaboradores					✓	



8. En esta empresa brindan descuentos exclusivos para sus colaboradores							✓
<b>Calidad de Vida Laboral</b>							
9. Considero que el desarrollo de mi trabajo en la empresa no afecta mi salud emocional							✓
10. Considero que esta empresa promueve la integración de los colaboradores ya que buscan generar confianza entre ellos							✓
11. Considero que la empresa me brinda seguridad en el desarrollo de mis actividades							✓
12. Considero que la empresa brinda charitas sobre seguridad en caso de un incidente en la empresa							✓
<b>Relaciones con las personas</b>							
13. Considero que los ascensos de los colaboradores en la empresa son merecidos justamente							✓
14. Considero que los despidos de los colaboradores en la empresa han sido justos							✓
15. Considero que los problemas internos se resuelven de manera neutral y buscando el bienestar de todos							✓
16. Siento que los jefes y/o gerentes tienen el mismo trato con todos los colaboradores							✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.0%

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 9 de Mayo del 2019



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° ..... 7.565.9048  
Teléfono N° .....

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Florencia Baran Mora Jara
- 1.2. Grado Académico: MBA
- 1.3. Institución donde labora: UPN - LUIS CENTRO
- 1.3.1. Especialidad del validador: ADM. Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
- 1.3.2. Título de la investigación: "La retención del talento humano en una entidad financiera de Santiago de Surco, en el año 2019."
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Jessica Quiñones González
- 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1):

##### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Retención de Talento Humano

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Remuneración</b>						
1. Considero que mi trabajo está valorado y reconocido con un buen salario					✓	
2. En esta empresa se puede ver afectado tu salario si tienes algún problema en el transcurso de tus actividades laborales					✓	
3. Considero que en esta empresa recompensan mi rendimiento y desempeño laboral con un bono					✓	
4. En esta empresa todos los colaboradores tenemos las mismas oportunidades de recibir un beneficio económico					✓	
<b>Prestaciones Sociales</b>						
5. En esta empresa brindan beneficios de acuerdo a ley					✓	
6. En esta empresa brindan prestaciones especiales para sus colaboradores					✓	
7. En esta empresa brindan beneficios extra laborales para complacer a sus colaboradores					✓	





UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

8. En esta empresa brindan descuentos exclusivos para sus colaboradores					✓
<b>Calidad de Vida Laboral</b>					
9. Considero que el desarrollo de mi trabajo en la empresa no afecta mi salud emocional					✓
10. Considero que esta empresa promueve la integración de los colaboradores ya que buscan generar confianza entre ellos					✓
11. Considero que la empresa me brinda seguridad en el desarrollo de mis actividades					✓
12. Considero que la empresa brinda charlas sobre seguridad en caso de un incidente en la empresa					✓
<b>Relaciones con las personas</b>					
13. Considero que los ascensos de los colaboradores en la empresa son merecidos justamente					✓
14. Considero que los despidos de los colaboradores en la empresa han sido justos					✓
15. Considero que los problemas internos se resuelven de manera neutral y buscando el bienestar de todos					✓
16. Siento que los jefes y/o gerentes tienen el mismo trato con todos los colaboradores					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 9 de Mayo del 2019

  
Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 7.856.9019  
Teléfono N° 943.5382