

## Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

Human capital management and retention practices in employees of a retail company in the city of Chimbote

Práticas de gestão e retenção de capital humano em funcionários de uma empresa de varejo na cidade de Chimbote

Luis Pulido Joo<sup>1</sup>; Karen Llauce Lezama<sup>1</sup>; Manuel Cardoza Sernaqué<sup>1,\*</sup>; Jaela Peña Romero<sup>1</sup>; Carol Torres Solano<sup>2</sup>

### Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano con las prácticas de retención en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote. La muestra de estudio estuvo conformada por 42 colaboradores de una población de 115. Para el recojo de información se hizo uso de la encuesta, a través de dos cuestionarios que midieron los aspectos intelectual, social y afectivo de la gestión del capital humano y las actividades transaccionales y relacionales como componentes de la variable prácticas de retención. Teniendo en consideración las dimensiones del capital humano, el nivel que presenta en promedio es de bueno (42,90%). En lo que respecta a la variable práctica de retención, ésta se ubica según sus componentes en un nivel malo (50%). Finalmente, se encontró una correlación positiva alta ( $r=0,847$ ) significativa ( $p<0,000$ ) entre las variables gestión del capital humano y prácticas de retención en colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

**Palabras clave:** gestión del capital humano; capital intelectual; capital social; capital afectivo; retención.

### Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the management of human capital with retention practices in collaborators of a retail company in the city of Chimbote. The study sample consisted of 42 collaborators from a population of 115. For the collection of information, the survey was used, through two questionnaires that measured the intellectual, social and affective aspects of human capital management and activities transactional and relational as components of the variable retention practices. Taking into account the dimensions of human talent, the level that presents on average is good (42.90%). With regard to the practical variable of retention, it is located according to its components at a bad level (50%). Finally, a high positive correlation ( $r = 0,847$ ) was found ( $p < 0,000$ ) between the variables human capital management and retention practices in employees of a retail company in the city of Chimbote.

**Keyword:** management of human capital; intellectual capital; social capital; affective capital; retention.

### Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação existente entre a gestão do capital humano com práticas de retenção em colaboradores de uma empresa de varejo na cidade de Chimbote. A amostra do estudo foi composta por 42 colaboradores de uma população de 115. Para a coleta de informações utilizou-se a pesquisa, por meio de dois questionários que mensuraram os aspectos intelectuais, sociais e afetivos da gestão do capital humano e atividades transacionais e relacionais como componentes das práticas de retenção de variáveis. Levando em conta as dimensões do capital humano, o nível que apresenta, em média, é bom (42,90%). Com relação à variável prática de retenção, ela está localizada de acordo com seus componentes em um nível ruim (50%). Por fim, foi encontrada uma alta correlação positiva ( $r=0,847$ ) entre as variáveis gestão de capital humano e práticas de retenção em funcionários de uma empresa de varejo na cidade de Chimbote.

**Palavras-chave:** gestão de capital humano; capital intelectual; capital social; capital afetivo; retenção.

<sup>1</sup> Escuela Profesional de Administración, Universidad César Vallejo de Chimbote, Perú.

<sup>2</sup> Universidad Privada San Pedro, Chimbote, Perú.

\*Autor para correspondencia: [mcardoza@ucv.edu.pe](mailto:mcardoza@ucv.edu.pe) (M. Cardoza).

## Introducción

En la actualidad, en la gestión de recursos humanos constituye una necesidad realizar una gestión estratégica para retener el capital humano valioso y talentoso como una práctica organizacional que pueda contribuir de forma positiva en el desarrollo de las capacidades de innovación y creatividad para la organización y en consecuencia en los resultados de la competitividad y éxito (Martín, 2011).

En cuanto a los trabajos previos, a nivel internacional Martín (2011) concluyó que las prácticas de recursos humanos de naturaleza relacional son más significativas para la retención del capital humano que las prácticas de naturaleza transaccional. Prieto (2013) concluyó que el talento humano es el elemento que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Figueroa (2014) concluyó que las empresas del sector minero en Colombia tienen estrategias de retención basadas en compensaciones de tipo monetario, reforzándose con los reconocimientos por méritos y el establecimiento de condiciones de bienestar integral o planes de beneficios dirigidos a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores o la de los beneficiarios de estos. Estas empresas tienen como factor principal motivar y retener el personal talentoso, el reconocimiento de los planes de carrera personalizados, ajustándose a sus expectativas y necesidades. Mina (2015) concluyó que la gestión del Talento no se ha situado en un lugar importante para los directivos de la empresa. A nivel nacional, Balareso *et al.* (2014) concluyeron que los modelos de retención usados en las empresas de mediana minería buscan influir en el compromiso organizativo y se relacionan más con los componentes afectivos y de continuidad. Estrada y Rojas (2016) concluyeron que existe correlación moderada y significativa entre la variable Gestión de Capital Humano y la variable retención de Colaboradores. A nivel local, Aranda (2014) llegó a la conclusión que existe relación positiva entre las variables gestión del talento humano y motivación laboral según el valor de  $r$  de Pearson 0,935. Además, el valor de significancia,  $p = 0,000$ , menor a 0,01 establece que esta relación entre las variables es altamente significativa.

Cabe destacar que, en la actualidad, en la gestión de recursos humanos constituye una

necesidad realizar una gestión estratégica para retener el capital humano valioso y talentoso como una práctica organizacional que pueda contribuir de forma positiva en el desarrollo de las capacidades de innovación y creatividad para la organización y en consecuencia en los resultados de la competitividad y éxito (Martín, 2011) y siendo las empresa retail donde se presentan problemas de alta rotación de los trabajadores se justifica la necesidad de investigar ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del capital humano con las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote? La ejecución del presente estudio se justifica dado que aborda temáticas de interés como lo constituyen la gestión del talento humano y la retención del talento humano, sistematizando los aportes teóricos y de investigación vigentes a fin de poder contar con información especializada que sirva como referente para futuras investigaciones, así como posee relevancia social en la medida en que presenta cómo se aborda la gestión del talento humano con las prácticas de retención en el sector retail en la ciudad de Chimbote debido a que es este es un sector donde se puede evidenciar altos índices de rotación del personal joven.

## Material y métodos

El presente estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, no experimental, con diseño transversal, correlacional. La población de estudio estuvo conformada por un total de 115 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote, de los cuales se tomó una muestra intencional de 42 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: El primer "cuestionario de gestión del capital humano" con un número de 14 ítems evalúa las dimensiones: Intelectual, Social y Afectivo el segundo "cuestionario de prácticas de retención" con un número de 16 ítems evalúa las dimensiones: Prácticas transaccionales y Prácticas relaciones. Mediante el método de consistencia interna, se determinó el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado del primer instrumento  $\alpha = 0,86$ ; y para el segundo instrumento  $\alpha = 0,83$ , dando como resultado que ambos instrumentos son confiables. Se aplicó el Índice de Correlación de Pearson que es una prueba estadística que se utiliza para analizar la confiabilidad de un instrumento medido, el cual corresponde a

validez" (Hernández *et al*, 2014). Relación entre la gestión del capital humano con las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

### Resultados y discusión

Los hallazgos obtenidos describen la relación existente entre la gestión del capital humano

(capital intelectual, capital social y capital afectivo) y las prácticas de retención (prácticas transaccionales y prácticas relacionales), en una población conformada por 115 colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote y una muestra de estudio de 42 colaboradores.

**Tabla 1**

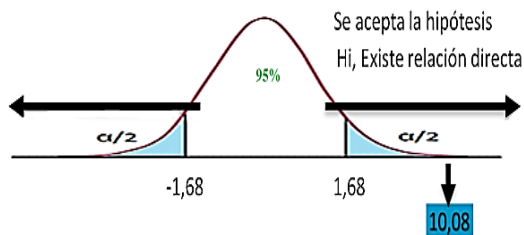
Coefficiente de correlación entre Gestión de capital humano y prácticas de retención

		Gestión del talento humano		Prácticas de retención	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1	0,847**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
	Prácticas de retención	Coefficiente de correlación	0,847**	1	
		Sig. (bilateral)	0,000	.	
		N	42	42	

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} \rightarrow \tau = \frac{0,847}{\sqrt{\frac{1-0,847^2}{42-2}}} \rightarrow \tau = 10,08$$



**Figura 1.** Prueba de hipótesis para la correlación.

El valor calculado,  $t=10,08$  es mayor al valor tabular 1,68, es decir el valor calculado está en la región  $H_1$ , por lo que se concluye que existe relación positiva alta entre la gestión del talento humano y las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

Descripción del aspecto intelectual, social y afectivo que presenta la gestión del capital humano en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

**Tabla 3**

Gestión del capital humano de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	10	23,8	23,8
Regular	14	33,3	57,1
Bueno	18	42,9	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 4**

Dimensión "Aspecto intelectual" de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	11	26,2	26,2
Regular	10	23,8	50,0
Bueno	21	50,0	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 5**

Dimensión "Aspecto social" de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	14	33,3	33,3
Regular	17	40,5	73,8
Bueno	11	26,2	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 6**

Dimensión "Aspecto afectivo" de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	9	21,4	21,4
Regular	16	38,1	59,5
Bueno	17	40,5	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

En las tablas 7 al 9 se muestran las evaluaciones de las actividades transaccionales y

relacionales que presenta las prácticas de retención del capital humano en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

En las tablas 10 a la 14 se muestran resultados de la comparación de las dimensiones de la gestión del capital humano con las dimensiones de las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

**Tabla 7**

Prácticas de retención del capital humano de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	21	50,0	50,0
Regular	14	33,3	83,3
Bueno	7	16,7	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 8**

Dimensión "Prácticas transaccionales" de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	19	45,2	45,2
Regular	18	42,9	88,1
Bueno	5	11,9	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 9**

Dimensión "Prácticas relacionales" de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0,0	0,0
Malo	20	47,6	47,6
Regular	12	28,6	76,2
Bueno	10	23,8	100,0
Muy bueno	0	0,0	100,0
Total	42	100,0	

**Tabla 10**

Relación de la dimensión "Aspecto intelectual" con la dimensión de prácticas de retención "Prácticas transaccionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto intelectual	Prácticas transaccionales
Rho de Spearman	Aspecto intelectual	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,835
		N	42
Prácticas transaccionales	Prácticas transaccionales	Coefficiente de correlación	0,835
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 10**

Relación de la dimensión "Aspecto social" con la dimensión "Prácticas transaccionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto social	Prácticas transaccionales
Rho de Spearman	Aspecto social	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,692
		N	42
Prácticas transaccionales	Prácticas transaccionales	Coefficiente de correlación	0,692
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 11**

Relación de la dimensión de "Aspecto afectivo" con la dimensión "Prácticas transaccionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto afectivo	Prácticas transaccionales
Rho de Spearman	Aspecto afectivo	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,804
		N	42
Prácticas transaccionales	Prácticas transaccionales	Coefficiente de correlación	0,804
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 12**

Relación de la dimensión "Aspecto intelectual" con la dimensión "Prácticas relacionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto intelectual	Prácticas relacionales
Rho de Spearman	Aspecto intelectual	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,878
		N	42
	Prácticas relacionales	Coefficiente de correlación	0,878
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 13**

Relación de la dimensión "Aspecto social" con la dimensión de "Prácticas relacionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto social	Prácticas relacionales
Rho de Spearman	Aspecto social	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,745
		N	42
	Prácticas relacionales	Coefficiente de correlación	0,745
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 14**

Relación de la dimensión de gestión del talento humano "Aspecto afectivo" con la dimensión de prácticas de retención "Prácticas relacionales" en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote

		Aspecto afectivo	Prácticas relacionales
Rho de Spearman	Aspecto afectivo	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,837
		N	42
	Prácticas relacionales	Coefficiente de correlación	0,837
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La hipótesis central del estudio establece que existe relación positiva entre la gestión del capital humano con las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote, los resultados indican que existe una relación positiva alta entre ambas variables ( $\rho: 0,847$ ), lo que significa una correlación positiva alta entre las variables gestión del capital humano y las prácticas de retención.

En cuanto a la gestión del capital humano, se obtuvo en los hallazgos que el mayor porcentaje de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote tiene un nivel bueno (42,9%), un nivel medio (33,3%), y un (23,8%) presenta un nivel bajo, lo cual indica que existe una opinión parcialmente positiva respecto a la gestión del capital humano. De acuerdo al planteamiento de Prieto (2013) que destaca que la gestión del capital humano estratégico de la organización representa un camino seguro para influir positivamente sobre

su capacidad, contribuyendo de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

Con respecto a las prácticas de retención se obtuvo como hallazgos que un mayor porcentaje de colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote presenta un nivel malo (50%), 33,3% presenta un nivel regular y 16,7% presenta un nivel bueno, tendencia que se repite en sus dos dimensiones: en las Prácticas transaccionales (45,2%) y en las Prácticas relacionales (47,6%). Estos resultados reflejan que las prácticas de retención utilizadas por este tipo de organización son negativamente efectivas para la retención de sus colaboradores quienes optan por abandonar la organización y buscar acceder a puestos de trabajo donde les ofrecen mejores condiciones laborales en cuanto a retribución, diseño del puesto y oportunidades de desarrollo profesional.

### Conclusiones

Existe una relación positiva alta ( $r=0,847$ ) significativa ( $p<0,000$ ) entre la gestión del capital humano y las prácticas de retención de colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote, lo cual significa que, a una mejor gestión del capital humano, mayor será la retención de los colaboradores en esta organización.

En la descripción de la gestión del capital humano, se obtuvo que el mayor porcentaje de los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote tiene un nivel bueno (42,9%), un nivel medio (33,3%), y un (23,8%) presenta un nivel bajo, dicha tendencia se repite en las dimensiones aspecto intelectual que presentan un nivel bueno (50%), en contraste con el aspecto social presentan un nivel regular (40,5%); y asimismo, el aspecto afectivo presenta un nivel bueno (40,5%).

Las prácticas de retención tuvieron un mayor porcentaje en el nivel malo (50%), tendencia que se repite en sus dos dimensiones: en las actividades transaccionales (45,2%) y en las actividades relacionales (47,6%).

Se realizó la comparación de las dimensiones de la gestión del capital humano con las dimensiones de las prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote se halló que existe una correlación positiva alta ( $\rho=0,835$ ) entre el aspecto intelectual con las Prácticas transaccionales, una correlación positiva moderada entre las dimensiones Aspecto social con las Prácticas transaccionales ( $\rho=0,692$ ), una correlación positiva alta entre las dimensiones Aspecto afectivo con las Prácticas transac-

cionales ( $\rho=0,804$ ), una correlación positiva alta entre las dimensiones Aspecto intelectual con las Prácticas relacionales ( $\rho=0,878$ ), una correlación positiva alta entre las dimensiones Aspecto social con las Prácticas relacionales ( $\rho=0,745$ ); y, una correlación positiva alta entre las dimensiones Aspecto afectivo con las Prácticas relacionales ( $\rho=0,837$ ) en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.

### Referencias bibliográficas

- Aranda, L. 2014. Gestión del talento humano y motivación laboral en el personal del Instituto Superior de Educación Público Huaraz 2014. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Balareso, R.; Ramos, I.; Rendo, W.; Rey, R. 2014. Retención del talento humano en empresas de mediana minería. Tesis de maestría. Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Estrada, P.; Rojas, A. 2016. La relación de la gestión del capital humano con la retención de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016. Tesis doctoral. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Figueroa, H. 2014. Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Revista Económicas CUC* 35(1): 61-77.
- Martín, C. 2011. Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano estratégico: Análisis de su impacto en sus resultados de empresas innovadoras españolas. Tesis doctoral. Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Mina, P.M. 2015. Atracción y Retención del Talento. Problemática en empresas IT de Argentina. Tesis de maestría. Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Argentina.
- Prieto, P. 2013. Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Tesis de especialización. Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.