

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“SISTEMA DE COMPENSACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA AGENCIA 528 DE MIBANCO, HUÁNUCO – 2020”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Condezo Valdivia, Adriana Vanesa

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48515264

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Grado/Título: Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Doctor en administración de la educación	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Alegria Solorzano, Mariluz	Magister en ciencias administrativas gestión publica	41533585	0000-0002-1738-2979
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:30 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

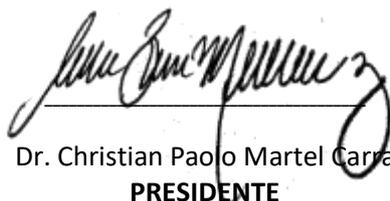
Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtra. Mariluz Alegria Solorzano	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1585-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“SISTEMA DE COMPENSACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA AGENCIA 528 DE MIBANCO, HUÁNUCO – 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **CONDEZO VALDIVIA, Adriana Vanesa**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:30 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE



Mtra. Mariluz Alegria Solorzano
SECRETARIA



Mtra. Diana Huerto Orizano
VOCAL

DEDICATORIA

“A mis padres por su acompañamiento a mi formación como administradora”

AGRADECIMIENTO

1. A los trabajadores de Mi BANCO en la agencia 528 Huánuco, quienes con sus respuestas han permitido concluir este estudio que tiene fundamento teórico, conceptual respecto al comportamiento y relación entre las variables presentadas.
2. A los ejecutivos del Banco, por su disponibilidad en la aplicación de los instrumentos previstos en la presente investigación, quienes con su autorización han permitido la intervención de los analistas en la recolección de información correspondiente a la tesis.
3. A quienes nos apoyaron en la aplicación de los instrumentos, en tiempos de medidas sanitarias con restricciones, gracias a su labor se lograron recoger los resultados.
4. A mi docente asesor, por su acompañamiento y labor en el proceso de formulación de esta investigación, sus aportes le dieron forma a lo descrito y concluido en toda la investigación.
5. A mis docentes jurados, quienes, con sus observaciones, establecieron criterios sensatos que complementaron la labor planteada en esta investigación. Hoy afirmamos que estas conclusiones fueron enriquecidas con sus aportes.
6. A todos mis docentes de la Escuela de Administración, quienes con sus enseñanzas han logrado establecer en esta investigación líneas conceptuales que hoy discuten teorías publicadas en el mundo. Su experiencia trasladada en cátedra, ha permitido entender mejor el comportamiento de estas variables.
7. A mis padres, por haber confiado en mi persona en el proceso de formación profesional, durante este periodo, hoy este estudio expresa la satisfacción de ellos a lo largo de mi carrera.
8. A Dios nuestro señor, por haberme dado paciencia, sabiduría, salud para emprender esta tarea que hoy se concluye esta investigación. La fe es importante y resulta un insumo adecuado.

La tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCION.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2.4.1. PROBLEMA GENERAL	16
2.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
2.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
2.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.4.1. VIABILIDAD METODOLÓGICA	18
2.4.2. ACCESIBILIDAD.....	18
2.4.3. RECURSOS.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.4.1. NIVEL INTERNACIONAL.....	20
2.4.2. NIVEL NACIONAL.....	22
2.4.3. NIVEL LOCAL	27
2.2. BASES TEÓRICAS	31

2.4.1.	SISTEMA DE COMPENSACIONES	31
2.4.2.	RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	37
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	44
2.4.	HIPÓTESIS.....	46
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	46
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	47
2.5.	VARIABLES.....	47
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	47
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	47
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	48
CAPITULO III.....		49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		49
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.1.	ENFOQUE	49
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	49
3.1.3.	DISEÑO	50
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.2.1.	POBLACIÓN	50
3.2.2.	MUESTRA.....	51
3.2.3.	UNIDAD DE ANÁLISIS	51
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.3.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.3.2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.3.3.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	53
3.4.1.	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	53
3.4.2.	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	53
CAPITULO IV.....		54
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		54
4.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	54
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	74

CAPITULO V.....	78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
5.1. RESPECTO A LOS ANTECEDENTES.....	78
5.2. RESPECTO AL MARCO TEÓRICO	79
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuenta con seguro de vida	54
Tabla 2 Cuenta con servicios de salud	55
Tabla 3 El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados.....	56
Tabla 4 El personal cuenta con un sistema previsional	57
Tabla 5 El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación ..	58
Tabla 6 El personal de esta organización percibe bonificación por transporte	59
Tabla 7 En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal	60
Tabla 8 Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño	61
Tabla 9 En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios.....	62
Tabla 10 Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral	63
Tabla 11 Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión	64
Tabla 12 Existen planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específicos	65
Tabla 13 Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.	66
Tabla 14 A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad	67
Tabla 15 Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa.....	68
Tabla 16 La comunicación interna abierta y eficaz es un factor que distingue a esta organización.....	69
Tabla 17 La interacción entre jefe y colaborador están basadas en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto	70

Tabla 18 El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral	71
Tabla 19 Regularmente se aplican encuestas de clima laboral	72
Tabla 20 Las acciones a seguir se toman en base a los resultados de las encuestas de clima organización	73
Tabla 21 Criterios de análisis e interpretación del coeficiente de Pearson ...	74
Tabla 22 Correlación entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco - 2020.....	75
Tabla 23 Correlación entre las prestaciones y la retención de talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco – 2020	76
Tabla 24 Correlación entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco – 2020	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de incentivo.....	36
Figura 2 Gestión moderna de personas.....	39
Figura 3 Cuenta con seguro de vida	54
Figura 4 Cuenta con servicios de salud.....	55
Figura 5 El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados.....	56
Figura 6 El personal cuenta con un sistema previsional	57
Figura 7 El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación .	58
Figura 8 El personal de esta organización percibe bonificación por transporte	59
Figura 9 En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal	60
Figura 10 Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño	61
Figura 11 En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios.....	62
Figura 12 Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral	63
Figura 13 Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión	64
Figura 14 Existe planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específico.....	65
Figura 15 Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.	66
Figura 16 A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad	67
Figura 17 Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa.....	68
Figura 18 La comunicación interna y eficaz es un factor que distingue a esta organización.....	69

Figura 19 La interacción entre jefe y colaborador están basados en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto	70
Figura 20 El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral	71
Figura 21 Regularmente se aplican encuestas de clima laboral	72
Figura 22 Las acciones a seguir se toman en base a los resultados de las encuestas de clima organizacional	73

RESUMEN

La tesis, que plantea el estudio de variables como el sistema de compensaciones y la retención del talento humano, en la Agencia 258 de la financiera MIBANCO — Huánuco, ha sido desarrollado considerando la necesidad de la misma empresa. A partir del cual, tras la aplicación de los instrumentos de investigación, se ha podido determinar importantes resultados. La tesis demuestra efectivamente que hay una estrecha relación entre las variables, que no solo se justifica estadísticamente, sino también de manera descriptiva.

La tesis llega a la siguiente conclusión *“la relación directa entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO, sostenida con un estadígrafo de Pearson de 0.753, lo que explica la relación directa que hay entre las variables. Corroborada con la información descriptiva donde se evidencia que la financiera cuenta con políticas de salud, previsional que ofrece a sus trabajadores, lo que genera que el 100% se identifique con la labor que cumple en esta empresa. Validando de esta forma la inferencia estadística”*. Se suma a esta afirmación la concordancia que tiene estos hallazgos con los escritos de autores internacionales, nacionales y locales. Quienes han estudiado las variables en diferentes formas, concluyendo en las mismas razones que nuestra investigación. Respecto a la teoría analizada en esta tesis, la afirmación de que los sistemas de compensación generan motivación en los trabajadores se traduce en que estos, se sienten identificados con las tareas que realizan, no teniendo interés alguno de retirarse de la entidad. Finalmente, esta tesis recomienda a *la Agencia MIBANCO incluir en sus políticas de compensaciones, aspectos que enriquezcan la relación y convivencia laboral entre trabajadores de la agencia, definiendo cuales son los propósitos específicos de la agencia. Para ello sería fundamental establecer alianzas con la Universidad para que pueda proporcionarle los mecanismos técnicos para la implementación de lo que recomendamos.*

Palabras Claves: Compensación, interés, convivencia laboral, interés, tareas, relación, retención.

ABSTRACT

The thesis, which raises the study of variables such as the compensation system and the retention of human talent, in Agency 258 of the financial MIBANCO - Huánuco, has been developed considering the need of the same company. From which, after the application of the research instruments, it has been possible to determine important results. The thesis effectively demonstrates that there is a close relationship between the variables, which is not only justified statistically, but also descriptively.

The thesis reaches the following conclusion “the direct relationship between the compensation system and the retention of human talent in MIBANCO Agency 258, sustained with a Pearson statistic of 0.753, which explains the direct relationship between the variables. Corroborated with the descriptive information where it is evidenced that the financial company has health, pension policies that it offers to its workers, which generates that 100% identify with the work carried out in this company. Validating in this way the statistical inference”. Added to this statement is the agreement that these findings have with the writings of international, national and local authors. Who have studied the variables in different ways, concluding with the same reasons as our research. Regarding the theory analyzed in this thesis, the statement that compensation systems generate motivation in workers means that they feel identified with the tasks they perform, not having any interest in leaving the entity. Finally, this thesis recommends that the MIBANCO Agency include in its compensation policies, aspects that enrich the relationship and work coexistence between agency workers, defining what the specific purposes of the agency are. For this, it would be essential to establish alliances with the University so that it can provide the technical mechanisms for the implementation of what we recommend.

Keywords: Compensation, interest, coexistence, interest, tasks, relationship, retention.

INTRODUCCION

La tesis que a continuación se plantea, fue desarrollada tomando en cuenta la problemática suscitada en MI BANCO financiera que ha determinado la necesidad de conocer la relación que existe entre su sistema de compensaciones con la retención del talento humano, en la agencia Huánuco. Ello ha sido escrito con la finalidad de generar conocimiento que ayuden a la empresa a ser efectivos en las políticas que usen respecto a su personal.

Así mismo, la tesis ha podido citar importantes investigaciones internacionales, nacionales y locales, donde se ha podido determinar una percepción preliminar de la relación práctica que existe entre las variables materia de estudio. Respecto al marco teórico, la conceptualización de la variable es fundamental dado que, gracias a la publicación de los autores, estos orientan adecuadamente para entender el comportamiento tanto del sistema de compensaciones como de la retención del talento humano.

En cuanto a la metodología, esta es de tipo básica, dado que se busca enriquecer los conocimientos que existen en torno a las variables propuestas, siendo cuantitativa, por las categorías establecidas en los ítems de cada dimensión, lo que nos ha permitido a través de la descripción correlacional establecer una relación entre ellos. Esta tesis es no experimental, la aplicación de sus instrumentos fue transversal a la muestra seleccionada.

La información primaria fue tomada gracias a la aplicación de instrumentos como la encuesta, que incluyeron una guía de cuestionarios con categorías. A pesar de las condiciones actuales que vive la ciudad, el país y el mundo, esta investigación logro superar las limitaciones para cumplir con los propósitos establecidos.

Finalmente, es importante comprender que se la principal conclusión sostiene que efectivamente hay una relación directa fuerte entre las variables planteadas, a partir del cual se amplía el conocimiento que hay respecto a ellas. Dicha relación fue estimada con el estadígrafo de Pearson.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad en un mundo globalizado en la cual existe una gran demanda por la mano de obra de personal obrero y ante el incentivo mundial de cada gobierno en mejorar las competencias profesionales de cada individuo, hace que el recurso humano en mención cada vez sea más escaso. Es en este sentido que la administración de las remuneraciones y comisiones que las compañías dan a sus empleados, dejó de ser una actividad activa o empleada del área de recursos humanos y se ha transformado hasta llegar a ser una estrategia que ayude a la retención del talento humano, y se vuelva una atracción para que los trabajadores puedan desenvolver un mejor papel (Mayorga & Hoyos, 2017, p. 25).

Por otro lado, las organizaciones tienen que atender de inmediato a las ocasiones que llegan repentinamente, ya que nuestra sociedad es extremadamente innovador e inesperada. Las alteraciones pasan incluso en la designación que se le otorga al renombre, pasa a ser de la administración de los recursos humanos la ser una gestión del talento humano. Esta innovadora manera de poder comprender la gestión del talento humano de las empresas corresponde al contexto de ligeras alteraciones que provocan en estas la necesidad de fomentar al tope sus habilidades y experiencias (Fernández & Espinoza, 2017, p. 16).

La gestión del talento humano de ahora ha influido en la perspectiva para la contratación de empleados, ya que en un planeamiento netamente tradicional los trabajadores eran considerados un gasto que debería ser lo más reducido posible, sin embargo, en el enfoque no tradicional, los empleados son de vital importancia para el funcionamiento de la empresa y pueda ser una competencia en el mercado. Por ello, la ejecución de la gestión del talento humano ayuda a las organizaciones con sus aportaciones y así mejorar de manera potencial en su desarrollo (Ministerio de Salud, 2017 citado por (Rojas & Vílchez, 2018).

En nuestro país podemos apreciar en las compañías pérdidas de talento humano en un 30%, es por ello que consideramos al Perú en crisis, en relación al talento humano, con la existencia de un 10% de la pérdida de talento humano ya se considera a las empresas en crisis, ya que estas consecuencias son inquietantes ya que la pérdida de personal provoca un buen número de pérdidas en el área de producción lo que ocasiona tener una empresa insuficiente en el mercado y con el interés que alguna persona quiera integrarse a esta. El personal que suele cambiar de empleos son en la gran mayoría trabajadores que no pudieron sobresalir de su zona de confort en la empresa (Mena, 2017 citado por Alvino, Teixeira, & Yapurasi, 2017, p. 1).

Gran parte de las organizaciones cuentan con el servicio de un buen número de empleados con grandes capacidades, con las cuales supieron sacar provecho y ayuda a que dichas organizaciones surjan y puedan lograr sus objetivos planteados de una manera eficiente y eficaz con menos recursos de los que se había planeado, menos tiempo de trabajo y con menores costos para la producción de estos, lo que acerca y ayuda a que la organización gane posicionamiento en el mercado y asimismo logre ser una empresa exitosa (Fernández & Espinoza, 2017, p. 16).

La disminución de cambios de empleados en las organizaciones es un problema que las empresas enfrentan día a día en diversas áreas que estos laboran. El Perú se encuentra ubicado en el tercer puesto cuando de mayor rotación de personal se trata, alcanzando un 18% frente al promedio que es del 5% al 10%. Los puestos de trabajo actuales tuvieron un giro de 360° a diferencia de antiguos años, ahora los empleados no quieren permanecer en un puesto laboral toda su vida y aún más cuando se trata de empleados jóvenes. Es porque lo normal es que existan personas que son retiradas de sus posiciones, algunos empleados optan por renunciar a sus puestos para poder emprender o buscar un puesto mejor en nuevos centros de empleos (Infocapitalhumano.pe, 2018, párr. 1 y 2).

En el Perú se ha podido percibir que el sector empresarial tiene una pérdida de empleados de aproximadamente el 30% de trabajadores anualmente,

para poder comprender la gravedad de esta problemática de los empresarios al perder personal, se delimito un punto crítico que indica que si una empresa pierde el 10% de sus recursos humanos estaría perdiendo eficiencia en la producción, afirmo el Gerente de Gestión Humana de la BDO en una entrevista con Gestion.pe. afirmaron que producto de estos porcentajes negativos, se podría generar perdida de eficiencia en la productividad, competitividad y muchos más problemas para el empresario. (Gil, 2017, párr. 2).

En la institución financiera Mi banco, como casi todas las entidades dedicadas al rubro financieros, cuenta con un sistema de compensación a su personal, con la finalidad de que dichas personal puede motivarse y así poder ser más productivos y a la vez como estrategia para retener al talento; sim embargo en la dicha entidad financiera se observa rotación de personal, debido a las renuncias parte de sus trabajadores, tanto del área de crédito y operaciones. Motivo por el cual realizamos una investigación utilizando la herramienta a la encuesta. El propósito de la investigación fue determinar si el sistema de compensaciones está relacionado a la retención del talento humando. La realidad descrita permite formular el problema de la siguiente manera:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.4.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020?

2.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco - 2020?
- ¿Qué relación existe entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco -

2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación que existe entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación que existe entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco - 2020.
- Determinar la relación que existe entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco - 2020.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Acreditar teóricamente la presente investigación se le dio el soporte mediante la ubicación y estratificación de su base teórica según cada variable analizadas, como el sistema de compensación y retención del talento humano, brindando a la investigación una margen sistematización teórica en mención a las variables de estudio.

2.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La relevancia de los métodos fue el soporte de que el análisis investigativo, aporta en el procesamiento de las variables, el diseño afirma que en relación a lo impuesto del vínculo que hay entre las variables conexiones de remuneración y la mantención de las cualidades de los recursos humanos en relación a los instrumentos de recolección de datos, así también el estudio se fundamenta en los antecedes de consulta proyectada del estudio que se centra su atención en las teorías tratadas.

2.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación práctica se sustentó en dar a conocer el nivel de correlación que existe en el régimen de remuneración y el mantenimiento de las cualidades de las personas, en relación de lo que se puede realizar en el análisis de mayor hondura, de esta manera se consideran herramientas que se usaron en muchos países que la recolección de información de complementos de los análisis los que son confirmados en este país y que son puestos aprueba estadística para medir su confianza en su aplicación.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones establecidas en el proyecto fueron superadas tomando en cuenta la constancia y dedicación en la investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El actual proyecto de investigación cumple perfectamente con todas las presentes dimensiones:

2.4.1. VIABILIDAD METODOLÓGICA

Se implantarán procedimientos científicos para el realizar el progreso del trabajo de investigación, ya que en la investigación tiene un alcance descriptivo correlacional, que dejará al investigador poder explicar el vínculo que pueda existir en ambas variables (Hernández & et al, 2010) y el procedimiento de que se empleará será de tipo analítico, el cual trata de desmenuzar el todo, los elementos o partes que ayuden a encontrar los motivos, fenómenos y consecuencias, todo este estudio será a través del método de la observación y mediante la evaluación de momento en particular. (eumed.net, s.f).

2.4.2. ACCESIBILIDAD

Se desarrollará las comunicaciones pertinentes con el gerente de la agencia 528 de mi banco Huánuco; con el único fin de recibir la

confirmación y permiso para implantar las diferencias en las actividades importantes para el proyecto de investigación, por esta razón desacuerdo a la dimensión de disponibilidad se considera la más adaptable actualmente que se quiere analizar.

2.4.3. RECURSOS

- **Recurso material.** En lo que se refiere a la determinación de los bienes que se necesitan, podemos encontrar la acreditación necesaria para viabilizar, en la determinación de la disponibilidad de bienes de mucha relevancia para la implementación del proyecto de investigación.

- **Capacidad humana.** La factibilidad en lo concerniente a la capacidad de los recursos humanos estaba rebasada ampliamente. Se cuenta para el desarrollo del presente estudio con la participación de los colaboradores de la agencia 528 de Mi Banco, Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. NIVEL INTERNACIONAL

Cuasapás (2018). Análisis de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Ferretería Armas de la ciudad de San Gabriel (tesis de grado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador. El objetivo del estudio fue analizar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Ferretería Armas de la ciudad de San Gabriel.

La investigación es de enfoque cuantitativo y es un diseño no experimental, la información se obtuvo del registro equivalente a 18 trabajadores y una muestra de 217 clientes al exterior de la ferretería a quienes se les formuló la correspondiente encuesta, presencial, en anonimato y opcional, también se tuvo que implementar una entrevista personal a dos administradores dentro de la empresa y tres registros de advertencia en las diferentes áreas. El desenlace fue analizado con la ayuda de instrumentos estadísticos que describen lo que buscamos, esto nos ayudó con la obtención de gráficos, tablas de frecuencia y de contingencia para poder ser analizadas e interpretadas por el tesista.

Realizada la indagación en la empresa se puede descubrir una relación importante entre las dos variables, enfatizando la relación entre la clasificación del personal y el cumplimiento de los empleados, y la relación de la capacitación de los trabajadores y el desenvolvimiento laboral. Al final de todo esto podemos concluir que la Ferretería Armas no perfecciona una dirección apropiada del talento humano; esto afecta al desempeño efectivo de los trabajadores y la satisfacción del cliente externo relacionado con el proceso de colocación, compensación, capacitación y evaluación del desempeño humano.

Iglesias, Rosero, & Castañeda (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia (artículo de revista académica). Revista Espacios. Colombia. El objetivo fue determinar los puntos relevantes de la administración humana que aporta mucho a la generación de desarrollo en las PYMES de las fábricas alimentaria en Barranquilla, para delimitar su relación.

El enfoque metodológico es mixto, compuesto de un método descriptivo y el estudio del caso planteado, esto nos permitió conocer la relación de la gestión de la organización, la extensión de la innovación y la importancia del sector. En algunos casos de singulares del proyecto, la unidad de observación corresponde a cinco gerentes de una PYME. Hay dos panaderías, uno que se encarga de producir alimentos y una pescadería.

El crecimiento de la indagación nos permite ver la relación entre a gestión del talento humano y la innovación desde una perspectiva importante, esto nos permite establecer las invariables relaciones que surgen entre las dos variantes y genera puntos de referencia que permite definir el marco de las acciones necesarias para tramitar estos aspectos importantes.

Miranda (2016). Análisis de la gestión del talento humano del patronato provincial de Chimborazo y su influencia en la mejora institucional 2013-2014 (tesis de grado). Universidad Nacional de Chimborazo. Chimborazo, Ecuador. El objetivo es examinar la administración de las cualidades humanas en el Patronato Provincial de Chimborazo y cómo influye en la mejora institucional durante los períodos 2013-2014.

La hipótesis inferida utilizada es de método deductivo, el diseño del estudio es documentado, se realizó una investigación de campo donde nuestra muestra tuvo que intervenir. Nuestra población estuvo conformada por ochenta y uno de personas, ejecutamos la técnica de encuestas y un guía de entrevista, estos mismos fueros reflejados en

sus resultados en los gráficos y tablas ya vistos.

Según los resultados se puede definir que un plan de perfeccionar dirigida a la administración de habilidades de los recursos humanos, por el cual se determina de una manera especial los propósitos por cada subsistema y los escritos que se van a usar, así unas actividades de entrenamiento de los trabajadores de las instituciones.

2.4.2. NIVEL NACIONAL

Honorio (2018). Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016 – 2017 (tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Cuyo objetivo es implantar la complementación que hay entre las prácticas de administración en la retención del talento humano y el compromiso organizacional en los trabajadores de un grupo de empresas constructoras de Lima.

La metodología realizada es tipo de investigación correlacional, con un diseño transversal – correlacional. Nuestra población la conformamos con ocho mil organizaciones constructoras que fueron registradas en el año 2017, nuestra muestra se ejecutó por conveniencia de elegir a cinco organizaciones. La técnica implementada fue de encuestas y nuestro instrumento utilizado fue el cuestionario. Para contrastar la hipótesis, aplicamos pruebas estadísticas correlacionales, mediante el coeficiente de correlación de Speaman.

Obtenido ya los resultados podemos observar que; el 18.90% de los encuestados afirman que se encuentran insatisfechos con el trámite de su trabajo en la empresa constructora: como también existe un 37.8% que indican estar muy satisfechos. Por otro lado, en función de las prácticas de detención de las cualidades humanas, se demuestra que las capacitaciones, el 37.31% de los trabajadores encuestados se encuentran insatisfechos, mientras el 33.33% dicen estar satisfechos con lo dado por la empresa constructora.

Podemos concluir que los exámenes para la gestión en la retención del talento humano se vinculan con el profesionalismo del trabajador que brinda sus servicios en las compañías constructoras de la ciudad de Lima. La relación de las variables es forma centrada y con valor significativo, y llega hasta una adecuación de un porcentaje 0.62 %. Es por ello, que este producto final indica que estos ejes que constituyen la administración de las cualidades humanas se complementan mutuamente de una manera completa y sinérgica en el afincamiento de las extensiones del profesionalismo empresarial.

Rojas & Vilchez (2018). Administración de las cualidades humanas y su relación con el desenvolvimiento laboral de los recursos humanos del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018 (tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. El objetivo fue determinar el vínculo que hay entre la administración de las cualidades humanas y el desenvolvimiento laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús.

En nuestro método de estudio planteamos el enfoque cuantitativo, puesto q el tipo de análisis implementada, asimismo nuestro modelo fue no científico y su grado fue correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús periodo del mes de enero del año 2018, donde tuvimos el apoyo de los 50 empleados del Puesto de Salud y estos calificaron con el criterio de inclusión. Para la obtención de la información pusimos en práctica la técnica de observación, entrevistas y encuestas, y nuestro instrumento más relevante fue la técnica de encuestas, ya que fue validado y resaltado como el más relevante por la autora Kiember Inca Allcahuaman. Para los cuadros y tablas pusimos en práctica el SPSS versión 22 y el Excel.

Nuestros resultados arrojaron resultados que revelaron que hay correlación estíticamente significativa según $p=0,000$ entre nuestra variable independiente de la administración de las cualidades humanas y nuestra variable dependiente el desempeño laboral de los trabajadores del local de Salud Sagrado Corazón de Jesús, y esta

correlación de Pearson fue de un 0.641%.

Mayorga & Hoyos (2017). Propuesta de compensaciones para la perfección en mantener al personal operativo de una institución de servicios en Lima, 2016 – 2017 (tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Cuyo objetivo fue determinar como una propuesta de compensaciones contribuye a mejorar la retención del personal operativo en una empresa del rubro de servicios en Lima 2016 – 2017.

Nuestra entidad de estudio, es una compañía de familia peruana dedicada a los servicios y está ubicada en la ciudad de Lima, nuestra población fue de 1660 trabajadores, nuestra muestra fue de 313 lo que muestra que cualquiera de los integrantes de nuestra población puede ser encuestada. Nuestras técnicas aplicadas encuestas, las cuales fueron aplicados a los empleados de los puestos operativos de la empresa y otra de las técnicas aplicadas fue la entrevista la cual la aplicamos a las gerencias de la compañía y a la jefatura de Recursos Humanos de la empresa, y nuestro instrumento utilizado fueron los cuestionarios.

Finalmente, pudimos concluir en nuestra investigación que, atreves de las propuestas en la contrapartida se contribuye a hacer mejoras en la gestión de retención de las personas empleadas dedicadas al manejo de operaciones en la compañía de rubro de servicio.

Cerquín & Roncal (2017). Complemento de la administración del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del consorcio Cajabamba S.A.C. boticas diana, Cajamarca, 2017 (tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú. El objetivo fue conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del Consorcio Cajabamba S.A.C. Boticas Diana Cajamarca, 2017.

Nuestra Metodología puso en práctica un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional correlacional, y nuestra población

está conformada por 32 empleados del Consorcio Cajabamba S.A.C. Boticas Diana que está ubicada en la provincia de Cajamarca y con este mismo número de empleados los que conforman nuestra muestra, siendo así un estudio censal no muestral. Empleamos el instrumento de recolección de información a la escala de examen de la gestión del talento humano, y es por este medio que pudimos determinar la validez mediante la práctica V de Aiken que nos permitió ver un coeficiente de $V = 1$, la cual permite medir tres dimensiones de esta variable: la atracción, el desarrollo y la retención del talento humano; de igual forma se tomó en cuenta la ficha de registro de información de la productividad que le brinda cada empleado y eso se almacena en la información histórica sobre los niveles de ventas proyectados y alcanzados por cada empleado, de esta manera los días que laboran y los días que son completamente laborados, esto nos permite medir las siguientes tres dimensiones que son: la eficacia, la eficiencia y la efectividad del empleado para brindar su servicio al público y la empresa en general.

Para la delimitación de los resultados que necesitamos, se realizó un largo proceso de datos y que para realizarlo se tuvo que usar múltiples instrumentos y métodos que aporta a la investigación la estadística que describe y la estadística de deducción, se juntó el test de normalidad Shapiro-Wilk determinando la implantación de test de procedimentales, adhiriendo el coeficiente de relación de Tau-B de Kendal para la reafirmación de la hipótesis de la investigación.

Finalmente, la conclusión es que la gestión del talento humano tiene mucha influencia significativa en el desempeño y productividad laboral de los empleados del Consorcio Cajamarca S.A.C. Cajamarca – 2017, ya que pudimos obtener un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-B obteniendo un $t = 0.73$, con un nivel de significancia estándar menor al 1% ($P < 0.01$).

Cabrera (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la

Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014 (artículo de revista académica). Revista LEX. Lima, Perú. La publicación tiene como objetivo identificar la relación que hay entre la administración de las cualidades humanas y el pacto organizacional de los profesores de la maestría en gestión en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014.

Nuestro método de indagación fue descriptivo, puesto que vamos a describir la administración de cualidades humanas y el compromiso de los empleados con la organización, el diseño impuesto fue de manera correlacional, ya que nos propusimos demostrar la relación entre nuestras variantes. Nuestra muestra es no probabilística, puesto que se va a considerar el número total de la población – universo como la cantidad representativa de nuestra muestra para la investigación la cual vienen a ser los 56 profesores de gestión de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral. Se pudo demostrar el vínculo directo y cargada de significado entre nuestra variable: la administración de las cualidades humanas y el compromiso organizacional de los docentes de maestría en la Administración de Educación en la Universidad Cesar Vallejo, sede Huaral– 2014, con una significancia de 0.05. $p = 0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.57.

Oscoco (2015). Administración de ingenio humano y su vinculación con el desenvolvimiento en el trabajo de los recursos humanos en la municipalidad de Pacucha – Andahuaylas - Apurímac, 2014 (tesis de grado). Universidad de José María Arguedas - san jerónimo, de nivel nacional. La finalidad es la de determinar el vínculo que hay entre la administración del ingenio humano y el desenvolvimiento de los recursos humanos de la municipalidad de Pacucha, 2014.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental de tipo transeccional correlacional. Nuestra muestra es de 35 empleados de la Municipalidad Distrital de Pacucha, provincia de Andahuaylas, a los cuales se les aplicó una encuesta con el propósito de saber la perspectiva que tienen acerca de la gestión del talento

humano; de la misma manera pusimos en práctica la evaluación del profesionalismo empleado por los trabajadores. Nuestros resultados obtenidos los pudimos analizar mediante técnicas estadísticas a través del aplicativo SPSS 21, misma que nos permitió obtener el coeficiente de correlación de Spearman.

Con un 48.6% de los recursos humanos expresan que la institución pública si viene realizando la programación de los trabajadores: con un 45,7% de los recursos humanos habla que se dieron raras veces se desarrollaron las actividades de los trabajadores. Los análisis de efectividad del trabajo que se percibe en el 34.3% del recurso humano se desarrollan de manera continua. Un punto importante de esto es que mantenimiento y supervisión que debe hacer los trabajadores encargados de las áreas y por supuesto que también los responsables de los trabajadores. El porcentaje de relaciones Rho de Spearman demuestra un valor de 0.552, determinando en respuesta a una asimilación muy relevante que afirmación débil que existe entre la gestión de talento humano u el desarrollo de actividades de los trabajadores.

2.4.3. NIVEL LOCAL

Cecilio, Solis, & Saldivar (2019). Gestión del talento humano y su relación con el clima organizacional en la municipalidad provincial de Pachitea 2018 (tesis de grado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. El objetivo del estudio fue determinar de qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con el Clima Organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea 2018.

El estudio fue de nivel descriptivo-explicativo, de tipo básica, con diseño descriptivo-correlacional; la población estuvo conformado por 78 empleados de los diferentes niveles estructurales de la Municipalidad Provincial de Pachitea, cuya muestra fue igual a la población. Se utilizó como técnica la observación y la encuesta; asimismo, como instrumento fue el cuestionario.

Nuestro resultado final se pudo ratificar, ya que la administración de las cualidades humanas se vincula de una manera muy positiva con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea – 2018, de una manera significativa en un nivel de 0.01 bilaterales, con un valor Rho de Spearman = 0.913; por ello, se pudo determinar que la gestión del talento humano tiene una relación positiva con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Pachitea – 2018, y esto demuestra que es algo significativo ya que les permite ser prácticos y efectivos.

Atencia & Caro (2018). Administración del ingenio humano y su vínculo con el desenvolvimiento de los recursos humanos de la Municipalidad de Amarilis – 2018 (tesis de grado). Universidad Hermilio Valdizán. Hco., PERU. Cuyo objetivo fue ubicar el vínculo entre la administración del ingenio humano y el desenvolvimiento de los recursos humanos de la municipalidad de amarilis Huánuco. - 2018.

Nuestro estudio corresponde a un nivel descriptivo relacional, y el tipo de investigación es aplicada, con un diseño no experimental. La muestra está conformada por 134 trabajadores del total de nuestra población. Por lo cual empleamos la técnica de encuestas realizadas a los empleados seleccionados aleatoriamente de la Municipalidad Distrital de Amarilis, realizamos la técnica de entrevista al alcalde provincial y realizamos observaciones de la gestión del talento humano, de la misma forma, como instrumento utilizamos el cuestionario, un guía de entrevista y guía de observaciones.

Finalmente, podemos concluir que las competencias laborales se interrelacionan de manera negativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; esta situación se debe a que los empleados la gran parte no comparte sus conocimientos y experiencias, ya que ellos se sienten insatisfechos en el puesto que tienen que laborar, los empleados sientes que no son tomados en cuenta para las mejoras de la calidad como también no se les suministra las herramientas necesarias para un mejor desenvolvimiento

laboral, asimismo, esto nos manifiesta una baja y pésima competencia laboral de los empleados.

Sumarán & Vásquez (2017). La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL. Huánuco. 2017 (tesis de grado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. El objetivo del estudio fue delimitar de qué manera se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UNHEVAL.

Metodología: fue de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental; la población estuvo conformado por 414 sujetos, de ellos 200 sujetos conformaron la muestra probabilística; las técnicas fueron la encuesta, observación y entrevista, cuyos instrumentos estuvo conformado por cuestionario, lista de cotejo y guía de entrevista respectivamente.

Obteniendo nuestros resultados del estudio se dio a conocer que la gestión del talento humano no se encuentra relacionada con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, ya que la Institución no lo está enfocando ni direccionando de manera adecuada, el cual no repercute con buenos resultados en el Desempeño Laboral con un 30.5%.

Fernández & Espinoza (2017). Gestión del talento humano y la producción en la compañía pesquera hayduk S.A. Surco el año 2016 (tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. Cuyo objetivo fue delimitar el vínculo entre la gestión de cualidades humanas y de la productividad en la “Compañía Pesquera Hayduk S.A.” Surco – Lima el año 2016.

Metodología: El modelo de la tesis, Fue aplicada, a un grado descriptivo – correlacional, cuyo modelo no fue experimental, modalidad descriptiva – correlación, el universo está constituido mediante 52 trabajadores de la empresa, por ser una población pequeña, se tomó como muestra al total de trabajadores considerados

en la población. Se utilizó como metodología la aplicación de encuestas y como herramienta la aplicación del cuestionario, cuyo valor de Alfa de Cronbrach fue de 0.788. Se manipularon informaciones en el programa SPSS de la versión N 20.

Se logró identificar que existe relación positiva entre la Administración del ingenio humano y Productividad en la organización de Pesquería "HAYDUK S.A. Distrito de Surco – lima. Periodo 2016. El cual se ha determinado con una correlación de 0,571, y con una significancia del 0.000. Los resultados nos dan la potestad de afirmar que la administración del ingenio humano puede maximizar y con ello las instituciones aprovechen más oportunidades de incrementar notablemente su productividad y por ende ser rentables.

Rojas (2016). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco – 2015 (tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. El objetivo fue determinar la incidencia que tiene la Gestión de Talento Humano en la Productividad Laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC.

El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por las compañías de tragamonedas de la ciudad de Huánuco, la muestra fue la empresa FISIM SAC seleccionada por necesidad del estudio; las técnicas realizadas fueron la encuesta y las observaciones, dichos instrumentos fueron el cuestionario la guía de observación respectivamente.

Obtenido nuestros resultados podemos concluir y determinar que la administración de las cualidades humanas contienen semejanzas importancia en el rendimiento laboral de los recursos humanos operativos en la sociedad FISIM SAC durante el periodo del 2015 mediante la prueba ejecutada del Chi Cuadrada, asimismo, existe un porcentaje que nos permite analizar que hay muchos trabajadores que se mantienen satisfechos y esto ayuda a lograr que se identifiquen y se

sientan comprometidos con la organización, esto ayuda a la compañía, ya que se eleve el nivel de productividad y logra la captación de los consumidores de afuera. La confirmación por parte de las cualidades humanas de actuales enfoques solamente se desarrolla, si el actual está delimitado con la cultura de su estructuración.

Santiago (2016). Gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca – año 2016 (tesis de grado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. El objetivo fue establecer de qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca – año 2016.

La investigación es de nivel descriptivo/correlacional, el tipo de investigación descriptiva seccional, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 287 trabajadores incluidos funcionarios, servidores y usuarios, de la misma manera la muestra fue igual a la población y accesible. La técnica aplicada fue de las encuestas y nuestro instrumento el cuestionario.

Después de lo observado y analizado pudimos llegar a la conclusión que la gestión de talento humano tiene una relación significativa con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca. Entre estos podemos encontrar en superiores escalas de más del 50% de regular entre nuestras variables de la investigación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.4.1. SISTEMA DE COMPENSACIONES

Álvarez & Baca (2007) manifestaron que:

Cuando hablamos de compensaciones podemos referirnos a todas las maneras de remuneraciones financieras, los servicios tangibles y los beneficios que los trabajadores recibe como parte de un esfuerzo y logro desarrollado. Para cada uno de nuestros trabajadores las compensaciones o remuneraciones es como un premio por su trabajo

desarrollado o servicio prestado por medio del cual logrado concretar los objetivos o metas planteadas. Asimismo, se indica que las compensaciones son representadas por dos partes “empresa y empleados” dado que estos hacen respecto de lo que una recibe y el otro da con relación a las metas logradas con un tiempo limitado. Es por ello que podemos decir que las compensaciones son importantes para ambas partes, ya que el empleado es un determinante muy importante para el bienestar socioeconómico. Asimismo, el trabajador mira a la compensación que recibe como premio al esfuerzo, capacidad y compromiso, conocimiento, etc., que le brinda a la compañía (p. 20).

Por otro lado, según Barnat (1995), citado por Bedodo Espinoza & Giglio Gallardo (2006), afirma que compensar es lo mismo con la contradictoria causa de una cosa con el de la otra o como también podríamos decirlo “dar una cosa para recibir un beneficio” en indemnización de algún efecto causado. Es por ello que podemos ver en las diferentes definiciones, la idea de intercambio o retribución a dicho esfuerzo hecho o meta lograda (p. 36).

Después de lo expuesto podemos afirmar que, si se traslada esta idea al campo de la compañía aparecerá inmediatamente la relación existente entre la empresa y su empleado; esta relación es la de intercambiar recursos en las que prevalecerá un afecto de reciprocidad por lo cual la dos partes analizan tanto las ventajas como quizás la existencia de desventajas que se han ofrecido y lo que van a ir a recibir a cambio por dicho servicio prestado (Chiavenato 2000), citado por Bedodo & Giglio (2006). Obteniendo estos conceptos podemos ver el vínculo existente que permite a que se establezca en la medida en que los empleados se esfuerzan por demostrar su trabajo, ya que esperan recibir sus remuneraciones después de dichos servicios prestados o metas realizadas. Y es aquí donde podemos afirmar la existencia de una compensación lo cual, lejos de ser un rol instrumental, se establece como un factor importante y determinante para la solvencia y existencia de la empresa (p. 36).

Cuando hablamos de compensación, hacemos referencia a la gratificación, que los trabajadores obtienen a cambio de su trabajo realizado, la cual está conformada por todas las formas posibles de pago o recompensas que se les vaya a entregar (Dessler, 1996) citado por Bedodo & Giglio, (2006) y a esto se le contribuye a la entera satisfacción de estos, puesto que ayudo a que la organización pudo obtener, lograr, retener y mantener una solvente satisfaciente de trabajo de manera productiva (p. 36).

Importancia de las compensaciones

Morales & Velandia (1999), citado por Álvarez & Baca (2007), afirman que la distribución de las compensaciones organizacionales está ligada al sustento de la compañía y al logro de los planes de desarrollo que se hayan planteado, dado que esto les permite implementar los fundamentos de autenticidad, pertenecía y cooperación completa de los empleados en áreas que logran el éxito, tanto de los trabajadores como para la compañía. Asimismo, podemos afirmar que las remuneraciones son pieza de las estructuras de los costos totales de las producciones; es por esto que el programa, el manejo y la conjunción que vayan a plantearse, tienen que constituir un baluarte para las administraciones financieras, productivos y propiamente de mercadeo que se vayan a requerir. La cual tiene que tener un adecuado diseño la cual tiene que ser dirigido por la educación, la perspectiva y el encargo de la empresa, esto es lo que hará que deje de ser un simple egreso y pasara a transformarse en una inversión que producirá ganancias para la empresa (pp. 20 — 21).

Las estrategias empleadas ya sea salariales o de compensación tiene que formar una parte muy importante y fundamental en toda empresa, ya que esto permite tener facilidades para obtener nuevos trabajadores o como agregar miembros a equipos de investigación y es esta, su mayor contribución en las actividades de la visión organizacional. Un impacto mayor se verá reflejado sobre los empleados, puesto que radica en el buen manejo de sus sistemas de compensación y es por

ello que los trabajadores ven que pueden realizar mayores esfuerzos y por esto mismo, obtendrían mejores resultados para sus objetivos planteados. Asimismo, esto se debe considerar al salario como algo dinámico o dinamizador, ósea, no pueden considerar el sueldo de los empleados como un gasto, sino como una inversión (Werther & Davis, 2000, citado por Álvarez & Baca, 2007, p. 21).

Por otro lado, los sistemas de compensación deben estar relacionados con los proyectos o estrategias de la organización. Los valores, cultura, metas, objetivos tienen que ayudar al cambio; es por ello algo esencial poder definir en primer lugar la educación de la empresa, su perspectiva y en de esta forma poder estructurar un sistema de remuneraciones, como, por ejemplo, cuáles son las actitudes que se pretende impartir, cuáles son las características de los empleados ideales (Morales & Velandia, 1999, citado por Álvarez & Baca, 2007, p. 21).

Dimensiones de las compensaciones

Prestaciones (beneficios)

Endesa (2006), citado por Huanca & Rodríguez (2013), manifiesta que la compensación monetaria y/u la no monetaria que se recibe de por el trabajo prestado o metas logradas esenciales, tomadas por voluntad, legales, contractuales o convencionales. Estos hacen parte de casos previstos en la legislación, asimismo los usos y costumbres lo han hecho realmente populares en las empresas.

Los beneficios que se vaya a brindar o considerar deben estar sustentados en el ámbito del mercado y de la misma manera deben constituir un mecanismo llamativo de vista en general, tener reconocimiento inmediato y la retención del mismo (pp. 42-43).

Incrementos por méritos

Neira (2011), citado por Huanca & Rodríguez (2013), sostiene que el incremento por mérito se basa en la obtención de los proyectos

planteados, objetivos, su desempeño tanto individual como grupal; y toda esta evaluación se realiza anualmente o cuando la empresa disponga según sus necesidades. La cantidad de la compensación variable (como porcentaje de la retribución fija) se define tomando en cuenta las políticas de la organización y las prácticas del mercado.

Incrementos por méritos está basado a raíz de los logros alcanzados, teniéndolos como una contribución a las metas de la empresa y el desenvolvimiento de quien las va a lograr. Es por ello, que tenemos que mantener un equilibrio de igualdad de los intereses del empleado para consus metas y de la misma manera, estas metas ayuden a lograr a que la empresa crezca y así se vuelvan uno solo (p. 33).

Incentivos salariales

Neira (2011), citado por Huanca & Rodríguez (2013), señaló que, para toda empresa, los incentivos son una forma de inversión que este le garantice un retorno con creces, de la manera en que la contribución de los empleados, esto quiere decir que vendría a ser un rendimiento de dos ingresos. Por lo tanto, los estímulos o remuneraciones deben ser de manera justa tanto para el empleador y el empleado para así evitar diferencias entre estos, solo cambia de una persona a otra, a partir de su aporte o logro para la estructuración y no por el hecho q ocupen el mismo puesto de trabajo.

Al momento de crear un sistema de incentivo se tiene que ser muy estricto y asegurarnos que nos ayude a evitar cualquier tipo de conflicto por cuanto muchas veces las empresas no obtienen un retorno de la inversión que realiza en capacitaciones, Incentivos y otras prácticas que pueda poner en desarrollo del talento humano.

Existen diversos tipos dentro del sistema de incentivos, esto va a depender del trabajo que se produzca, dependiendo si es un trabajo de a mano, intelectual, etc. Los incentivos son constituyentes variables de los incentivos totales y estos pueden ser constituidas el total o tan solo ser una pequeña parte Los incentivos son componentes variables de la

remuneración completa y pueden ser tipificadas como la completa o solo ser un porcentaje. Hay demasiadas estratificaciones en función de las unidades, activos de generación de bienes, remuneración por servicios, ciclos de crecimiento, aumento por un sobresaliente desempeño, por años de experiencia y saberes, motivaciones no efectivas, motivaciones de dinero a ejecutivos y por último, motivaciones extranjeras. (pp. 37-38).

Moya (2010), citado por Huanca & Rodríguez (2013), menciona un modelo de tipo de incentivo, el cual se presenta a continuación (p. 42):

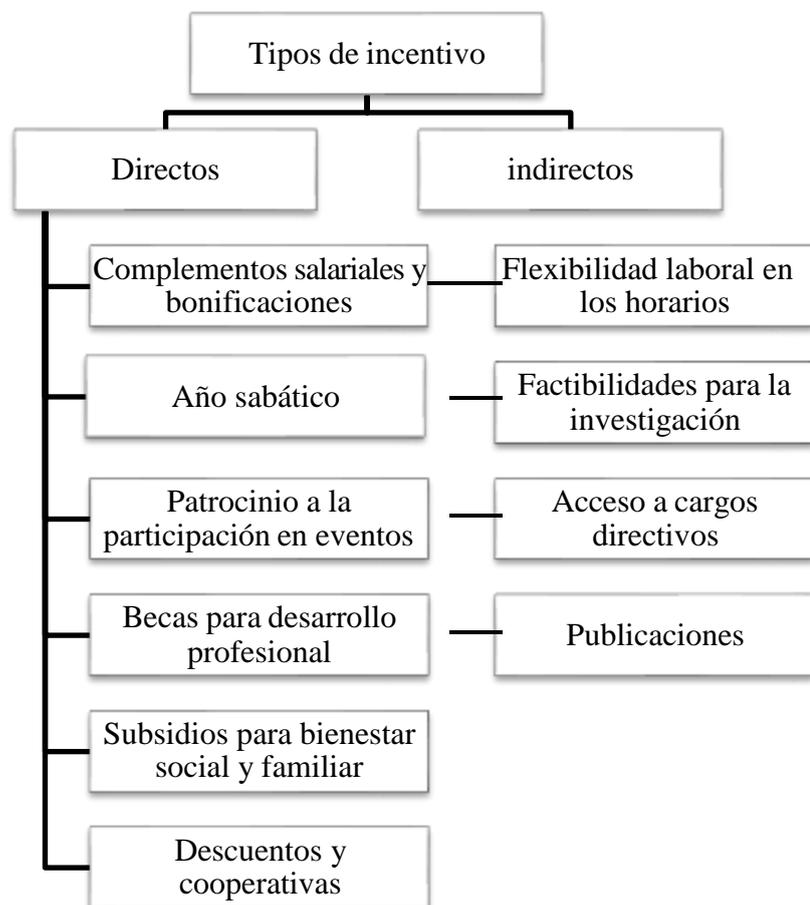


Figura 1 Tipo de incentivo

Salario base

Chiang & et al (2007), citado por Huanca & Rodríguez (2013), señalan que:

Las remuneraciones ya sean bases o fijas tiene un carácter individual, es por ello que se aceptan las diferentes remuneraciones entre los empleados, para así similar un nivel de responsabilidad, convirtiéndose en la variable q diferencie: el desenvolvimiento laboral, el alcance de metas y la madurez profesional en los puestos de trabajo.

Está en correspondencia con el equilibrio interno o en coherencia de los salarios dentro de la organización y el equilibrio externo con el fin de competir en el mercado laboral en el que se encuentra la organización y denegocio relevante.

Esto facilita la administración y el control centralizado, enfocándose en la ejecución de las tareas y la eficiencia de los trabajadores.

La remuneración fija es la más común, pero no proporciona motivación intrínseca, ni maneja el desempeño de metas y resultados y, por el contrario, conserva la rutina (p. 32).

2.4.2. RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Definiciones de la retención del talento

Retención, asegurar y eludir la renuncia o abandono de los trabajadores guarda relación con múltiples reacciones de contingencia y acciones de reacción instantánea, aunque sea de un corto tiempo y no dure mucho un ejemplo serio, elevar las remuneraciones, estímulo, acuerdos a futuro, aunque sea mayormente múltiples actividades que no cumplen con el problema específico. (Álvarez & Baca, 2007, p. 27).

Sherman & Bohlander (2001), citado por Álvarez & Baca(2007), señala que “la retención de los recursos humanos se refiere a la condición que hace a los individuos, que una vez reclutados, seleccionados,

socializados y que han comenzado a trabajar en la organización, se mantengan dentro de ella” (p. 27).

“La preservación de los recursos humanos debe constituir un objetivo estratégico de la organización laboral, al permitir aprovechar las capacidades, destrezas y experiencias de los trabajadores en su propio desarrollo y fomentar al sentimiento de pertenencia a esta” (Sherman & Bohlander, 2001, citado por Álvarez & Baca, 2007, p. 27).

Importancia de la retención del talento

Cuando hablamos de la gestión humana, podemos decir que es uno de los ámbitos organizacionales que últimamente incluyeron un mayor cambio, ya que se convirtió en un área esencial para poder alcanzar las metas planteadas por la empresa y la permanecía en la alta competencia con la creación de nuevas ventajas que vamos obteniendo mediante las metas logradas (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010, citado por Figueroa, 2014, p. 64).

Para llegar a obtener una sacar beneficio de los saberes y dar un valor añadido, tiene mucha relevancia que el grupo que lo conformancumplan que aquellos que están trabajando en la organización se sientan parte de ellos los objetivos concretos, para esto, se debe desarrollar medidas específicas de la mantención de recursos humanos importantes, entre ellas se puede mencionar a las más importantes de las actividades de carrera y medidas estratégicas de remuneración (Fonnegra, Posada, & Saldarriaga, 2011, citado por Figueroa, 2014, p 65).Cantú (2006), citado por Figueroa (2014), afirma que habría posibilidad de realizar programación del enfoque de los RR. HH, tiene tres partes fundamentales para todo el entorno de la empresa:

1. El establecimiento de las competencias del personal.
2. La planeación de la incorporación a la organización del personal idóneo en el momento preciso.
3. El establecimiento de planes de desarrollo, movimiento y retención

de personal.

- Lo especificado en el párrafo anterior, ayuda a identificar cuál de los valores son fundamentales en el ambiente de programación específica de los trabajadores de la empresa. También como la asimilación de las teorías de las resoluciones importantes que se realizará en torno a la carencia de confirmar el acceso de los valores del trabajo. También hacer la prospectiva de los recursos y ejecutando una técnica para evaluar generalmente a las políticas. Tener muy entendido que se necesita encontrar al personal específico para el puesto entorno a los recursos humanos que se necesita en un puesto. Para que sea relevante en los periodos donde se les necesite y realizar actividades de análisis que logren la relación semántica de las carencias empresariales. Esto mejora el acceso para determinar el potencial y múltiples carencias, de tal manera que sea un desarrollo permanente.

Cantú (2006) menciona a seis procesos de la gestión del talento humano moderno, que a continuación se presenta (p. 13)

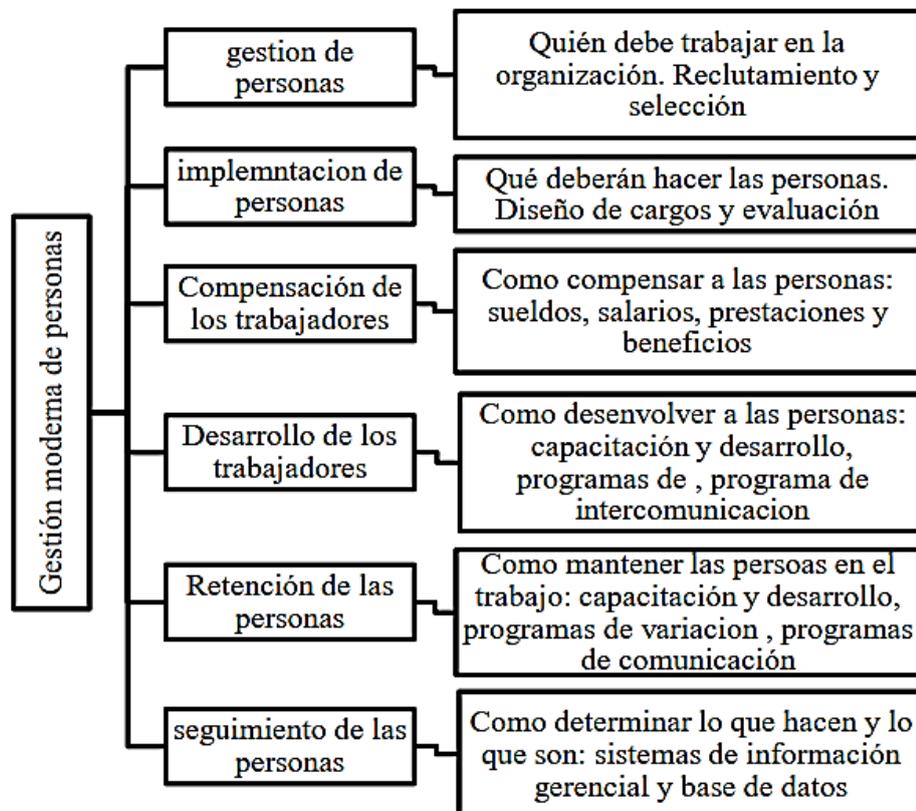


Figura 2 Gestión moderna de personas.

Dimensiones de la retención del talento Oportunidad de desarrollo profesional y de carrera

Maté (1999), citado por Fernández (2002), sostiene que la predisposición de facilitar las estructuras de las empresas son las que responsabilizan a que las compañías no dejen que el éxito pueda lograrse por más tiempo de lo que se tenía previsto, ya que muchos de estos no serán posibles de lograr. Las compañías deben

concienciar a los empleados de que existen muchas formas para su desarrollo profesional (la rotación laboral, cambio de carrera) que vienen a ser signos de avance profesional en lugar de ser un fracaso. Nivelar las constituciones organizacionales puede ayudar al incremento de la percepción, los gerentes de recursos humanos deben tomar medidas de garantizar misiones desafiantes y con mayores responsabilidades a los empleados (pp. 65-66).

Para adaptarse a un entorno altamente competitivo y que cambia rápidamente, las empresas reducen su compromiso a permanecer en una línea de negocio en particular. Una desventaja de esta; es que, si pierde su trabajo, deberá asegurarse que su aprendizaje y experiencia estén actualizadas con las necesidades que se requiere en la empresa. El crecimiento profesional consta del esfuerzo realizado y concretado centrado en el desenvolvimiento de los empleados más calificados. Este tiene un mayor alcance y mayor duración que el entrenamiento o capacitaciones. El crecimiento debe ser una opción comercial estratégica para que una organización sobreviva en un entorno competitivo a nivel mundial (Fernández, 2002, p. 66).

Los constantes cambios de la tecnología y las tendencias en el empoderamiento de los empleados hacen que el trabajo sea más agradable, gratificante y satisfactorio. La responsabilidad para satisfacer las necesidades del cliente significa que los empleados y las empresas pueden evitar los problemas con los asociados con el proyecto de la carrera, la vigilancia afecta a negativamente a ambas partes. Desde

una perspectiva empresarial, la falta de apoyo a los proyectos de la carrera puede tener a los trabajadores desinteresados e indiferentes al momento de cubrir las vacantes. Desde el punto de vista de un trabajador, esto le puede causar un sentimiento de frustración y desinterés, de la misma forma tener menos compromiso con la compañía. En definitiva, empresas, gerentes, empleados deben tomar medidas para afianzar su carrera profesional (Mayo & Lank, 2000, citado por Fernández, 2002, p. 66).

“Para maximizar la motivación de sus empleados, las empresas deben ayudarles a dirigir y gestionar sus carreras profesionales. La motivación profesional presenta tres aspectos” (London & Mane, 1997, citado por Fernández, 2002, p. 66).

Capacitación

Webnode.com (2015) afirmo que la capacitación se describe como un método que busca proporcionar a los trabajadores de una compañía las facilidades que estos vayan a requerir para la obtención de resultados en el trabajo que vayan a desarrollar. Esto implica brindarles cursos fáciles sobre los vocabularios hasta los cursos complejos que les ayude a entender cómo funcionan los nuevos sistemas, estos cursos pueden ser de distintas maneras, ya sean teóricos, prácticos o combinados.

La capacitación viene a ser un procedimiento que ayude a que los trabajadores puedan tener mejoras continuas en sus actividades laborales, con el fin de incorporar nuevas formas de empleo. Esta viene a ser una actividad sistemática, planificada y permanente con el propósito de; preparar, desarrollar, integrar y desenvolverse con los recursos humanos en un método productivo, mediante una entrega de nuevos conocimientos, nuevas formas de poder desarrollar sus habilidades y mejorar sus actitudes necesariamente para un buen desenvolvimiento de todos los empleados. Asimismo, hacemos que las capacitaciones ayuden a que nuestros empleados lleguen al perfeccionamiento de las labores que le toque desarrollar, para que así

estos se puedan desenvolver de una manera eficiente en la función designada. Crea frutos de gran calidad, y brindar un buen servicio dirigido a la población objetiva (consumidores) y responder automáticamente a problemas suscitados internamente en la empresa.

Un factor muy importante es que las compañías no deben darle importancia al proceso de formación ya que solo ocurre una vez y se espera que puedan cumplir el requisito que se requiere. La mejor manera de formación proviene de un proceso continuo, buscando siempre nuevos conocimientos y habilidades de los trabajadores, para que así puedan poder adaptarse en el momento que ocurren cambios de último minuto que normalmente se producen en el mundo empresarial constantemente competitivo. El aprendizaje continuo significa que los empleados, tanto dentro como fuera de la empresa deben estar preparados para tomar decisiones para obtener nuevas y mejores oportunidades (párr. 3).

Sistema salarial

Dado que el salario es el pago por los servicios prestados de un empleado, se puede analizar desde varios puntos de vista como la relación económica entre una organización altamente productiva y personas (dicho tiempo, mano de obra al momento de ingresar a la empresa se les denomina recursos humanos). Por ejemplo; desde un punto de vista de igualdad en la distribución de la riqueza, desde un punto de vista de la formación del modo social de producción, o desde un punto de vista en relación entre el capital y el trabajo en el entorno económico, etc. Las políticas de empleo y el salario también son parte de la agenda constantemente debatida del gobierno, empleadores y trabajadores. Y los estándares de distribución salarial deben ser negociados y regulados. Es por ello que, estos contratos y reglamentos, son parte de convenios, estatutos y escalafones, las cuales permiten establecer diferentes reglas de juego que conforman los subsistemas salariales de las empresas (Hintze, 1999, p. 1).

Imagen corporativa

En un mundo altamente competitivo de hoy en día, es muy importante que las organizaciones pongan énfasis de la percepción que los distintos clientes tienen sobre su compañía. Los clientes son constituidos por todas aquellas personas o empresas que tienen contacto con la organización en algún momento mientras se fue desarrollando. Ya sean personas internas (trabajadores, gerente, director o el dueño), como también puede ser personas externas a la empresa (el consumidor real o potencial, la competencia y las otras empresas que operan a los alrededores) como también pueden ser personas mixtas (proveedores y distribuidos o franquiciatarios en su caso), es por ello muy importante que cada uno refleje la buena imagen de su empresa. (Rossignoli, 2009, citado por Astorga, 2014, p. 30).

Ambiente laboral

Gerencie.com (s. f.), reporta que el ambiente laboral de la empresa es un factor de vital importancia en el desenvolvimiento en la empresa, en la productividad del empleado.

El ambiente laboral ha recopilado de manera notoria después de los suicidios de trabajadores en la empresa France Telecom, que ha ayudado que el público en general tome conciencia, ya que es muy importante llevar un buen ambiente laboral en las empresas, sin embargos, existen varias empresas que no hacen nada por mejorar el ambiente.

Un entorno de trabajo inadecuado, como se constata, implica que suscite actos que conlleven a un trabajador a quitarse la vida, debido a un bajo desempeño de los trabajadores, lo que implica un resultado económico muy caro para la empresa.

Las instituciones por momentos no atienden al medio ambiente de los trabajadores debido a que piensan que se necesita mucho dinero, por algo que es irrelevante e importante, es por esta razón que está

equivocando de una manera muy amplia, debido a los gastos de un entorno de trabajo muy malo determinan que el desarrollo del trabajo en temas de productividad y desarrollo, impliquen fallan en el desenvolvimiento de los trabajadores desmotivados y sin ninguna motivación para desarrollar sus actividades, lo que provoca que se gaste más, que si se realizara un gasto para optimizar el entorno de trabajo.

Para un mejor rendimiento del empleado, para que llegue a alcanzar y desarrollar todo su potencial, deben estar con las condiciones adecuadas. No bastará con que hayan tenido algún entrenamiento y las herramientas necesarias para realizar dicha labor. Tiene que sentirse conforme en el puesto que vaya a desarrollar su labor, y mantener una buena relación con sus compañeros y lo más importante hacer que sus jefes o líderes se sientan conformes con lo que hace (párr. 4).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- Compensaciones. “Conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia desarrollado por la alta jerarquía para el desempeño laboral relacionado con las recompensas monetarias, los servicios y beneficios tangibles destinados al trabajador como parte de la relación laboral” (Huanca & Rodríguez, 2014, p. 25).
- Prestaciones (beneficios). “Conjunto de beneficios monetarios y/o no monetarios, cuyo objetivo principal es recompensar e incentivar a través de la satisfacción de un grupo de necesidades complementarias e importantes de las personas” (Endesa, 2006, citado por Huanca & Rodríguez, 2014, p. 43).
- Incrementos por méritos. Viene a ser la retribución en dinero de carácter no garantizado que se percibe en función de la actuación y esto se fundamenta en las metas logradas, ya sean metas de la empresa o personales que beneficien a la compañía

(Huanca & Rodríguez, 2014, p. 33).

- Incentivos salariales. “Es una gratificación tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se convierten en miembros de la organización, contribuyendo así con el tiempo, el esfuerzo y demás recursos personales” (Neira, 2011, citado por Huanca & Rodríguez, 2014, p. 37).
- Salario base. “Es la retribución bruta en efectivo que percibe la persona con carácter garantizado” (Chiang & et al, 2007, citado por Huanca & Rodríguez, 2014, p. 32).
- Retención del talento. “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (Cantú, 2006, citado por Figueroa, 2014, p. 64).
- Oportunidad de desarrollo profesional y de carrera. El desarrollo profesional y de carrera viene a ser el sacrificio dedicado y formalizado que tiene como principal objetivo al desarrollo de los empleados que mejor se desenvuelven. Esta tiene un mayor nivel, mayor alcance y mucho más tiempo que la formación normal. El desarrollo de empleados tiene formar parte de las estrategias organizacionales para que su empresa quiera sobresalir en el mercado global y prepararse para ser cada vez mucho más competitivo (Fernández, 2002, citado por Astorga, 2014, p. 25).
- Capacitación. Esto viene a ser el método más usado para hacer que los empleados de una compañía desarrollen sus habilidades para que lleguen a tener mejores resultados en sus labores. Esta puede estar compuesta por cursos fáciles o básicos sobre los términos de la empresa hasta tener cursos complejos y avanzados que esto les permita saber cómo funcionan todos los nuevos sistemas, tales cursos pueden ser teóricos o prácticos, o

combinados (Astorga, 2014, p. 25).

- Sistema salarial. Esto viene a ser un acuerdo entre el empleado y empleador de las empresas, ya que todos los individuos dentro de las organizaciones prestan su tiempo, esfuerzo, servicio y a cambio de todo esto reciben un salario (dinero), lo cual se ve representada como un intercambio de los derechos y su compromiso de forma recíproca entre el trabajador y la empresa (Astorga, 2014, p. 28).
- Imagen corporativa. Una imagen es lo más importante para una empresa, ya que mediante este será conocido y es por esto que las personas lo describirán, lo recordarán y se sentirán relacionados. Esto viene a ser un resultado de la interrelación de las creencias, pensamientos, impresiones o imaginación que se sepa sobre la organización que tiene un cliente o un grupo de clientes (Astorga, 2014, p. 30).
- Ambiente laboral. Conocido como una característica que son percatadas de manera directa o indirecta por los empleados que desarrollan sus labores en dicha organización. Estas cualidades de las empresas son de forma relativa permanentes en todo el tiempo, sin embargo, existen diferencias entre empresas, ya que no todas la empresa le ponen la misma atención al buen ambiente laboral (Astorga, 2014, p. 32).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación significativa entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020.

H0: No existe relación significativa entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

➤ **H1:** Existe relación significativa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

H0: No existe relación significativa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

➤ **H2:** Existe relación significativa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

H0: No existe relación significativa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Sistema de compensaciones:
 - Prestaciones
 - Incremento por méritos
 - Incentivos salariales
 - Salario base

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Retención del talento humano:
 - Oportunidades de desarrollo profesional y de carrera
 - Capacitación
 - Sistema salarial
 - Imagen corporativa
 - Ambiente labor

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Las compensaciones	Prestaciones (beneficios)	- Seguro de vida	1
		- Servicios de salud	2
	Incentivos salariales	- Permisos remunerados	3
		- Pensiones	4
		- Planes de jubilación	5
		- Bonificación por transporte	6
		- Comisiones	7
Retención del talento	Oportunidades de desarrollo profesional y de carrera	- Oportunidad por desempeño	8
		- Oportunidad de desarrollar iniciativa propia	9
		- Oportunidad de lograr estabilidad laboral	10
	Capacitación	- Evaluación de esfuerzos de capacitación	11
		- Planes y programas de capacitación	12
		- Sistemas de capacitación virtual, bibliotecas digitales, etc.	13
	Imagen corporativa	- Imagen a la comunidad	14
	Ambiente laboral	- Ambiente laboral contribuye a la retención y atracción del talento	15
		- Comunicación interna abierta y eficaz	16
		- Interacción entre jefe y colaborador	17
- Permanencia del personal		18	
- Encuesta de clima laboral		19	
- Acciones se toman con base en los resultados de las encuestas de clima organizacional.		20	

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo Básica (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), porque su propósito inmediato es ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque que se utilizara en el trabajo será cualitativo, debido a ser implementara para obtener información importante para aprobar la hipótesis, teniendo como soporte a la medición numérica y complemento con un análisis estadístico. Es será el medio por el cual procederemos a delimitar una parte de las ideas planteadas y así obtener una idea clara, nos permitirá elaborar nuestros objetivos y la formulación de preguntas específicas que dirijan la investigación de tesis, se utilizara la revisión teórica y se construirá un marco o un punto de vista teórica y de esta manera estructurar nuestras variables, por lo cual se realizara un proceso para desarrollarlas (diseño). Se medirán las variables en el contexto actual en que se desarrollan y se analizarán mediante los resultados métricos que mediante la implementación de instrumentos estadísticos que ayudarán a extraer una clara conclusión (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). A partir de la definición clásica del término, el nivel de significancia y asignar cantidades a los objetivos y sucesos de acuerdo a ciertas medidas (Gómez, 2006, p.121) citado por (Eumed.net, s. f.).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

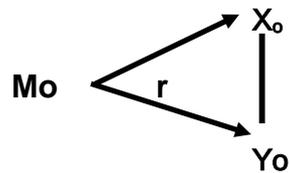
El presente trabajo de investigación por sus características constituye una investigación de nivel descriptiva correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), que permitirá al investigador establecer

la relación que existe entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

3.1.3. DISEÑO

La investigación realizada debe corresponder a un determinado prototipo de investigación práctico o empírico, con su variable transversal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), se delimita como una investigación que se implementa sin operar intencionadamente las variables.

Al estructurar este prototipo de trabajo de investigación, se puede tener como resultado el siguiente esquema:



Dónde:

- M_o = Muestra/Observación
- X_o = Observación de la variable independiente.
- Y_o = Observación de la variable dependiente.
- r = Relación entre las variables.

La “r” manifiesta la correlación existente probable entre variables y se puede calcular, entre otros, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población será homogénea y estará constituida por 37 colaboradores de la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco, 2019.

3.2.2. MUESTRA

La muestra será igual a la población, los 37 colaboradores de la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco formarán parte de la investigación, tipo de muestreo censal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Criterios de inclusión

Formarán parte del estudio todos los colaboradores con 6 meses de labor.

Criterios de exclusión

Colaboradores que ingresaron recientemente y no cumplen aún 6 meses de labor.

3.2.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

Será el individuo evaluado (trabajador de la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco, 2020).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo a la característica de la investigación se tiene:

Técnica de encuesta

Es una técnica que consiste en recoger información a través de un instrumento compuesto por preguntas y alternativas de respuesta.

3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre sistema de compensación

Estará estructurado con 7 ítems. Con opciones de respuestas de Siempre: S (5 puntos), Casi Siempre: CS (4 puntos), A Veces: AV (3 puntos), Casi Nunca: CN (2 puntos) y Nunca: N (1 punto). Así mismo, las

categorías y rangos a emplearse: Muy adecuado (31 — 35),

Adecuado (25 — 31), Medianamente adecuado (19 — 25), Poco adecuado (13 — 19) y Nada adecuado (7 — 13).

Cuestionario sobre retención del talento humano

Estará estructurado con 13 ítems. Con opciones de respuestas de Siempre: S (5 puntos), Casi Siempre: CS (4 puntos), A Veces: AV (3 puntos), Casi Nunca: CN (2 puntos) y Nunca: N (1 punto). Así mismo, las categorías y rangos a emplearse: Muy adecuado (53 — 65), Adecuado (43 — 53), Medianamente adecuado (33 — 43), Poco adecuado (23 — 33), Nada adecuado (13 — 23).

3.3.3. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Validez

La validez de contenido se obtendrá mediante la consulta de juicio de expertos (técnico juicio de expertos) el cual determinará si el instrumento cuestionario reúne las condiciones necesarias según la muestra de estudio.

Confiabilidad

El instrumento por ser politómico se someterá a la prueba de fiabilidad interna de Alpha de Cronbrach con la cual se establecerá el cálculo de consistencia interna con un valor mayor igual a 0.7.

George & Mallery (2003) citado por Frías (2014) sugieren como criterio general las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach (p. 3):

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Con el apoyo del Programa Microsoft Excel 2013 y SPSS versión 22, se hará uso del análisis descriptivo:

Distribución de frecuencia. Con la finalidad de resumir informaciones de ambas variables de estudio, tablas en donde se presenta las frecuencias absolutas y relativas porcentuales.

Gráficos. Los datos serán analizados y presentados mediante histogramas.

3.4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Se hará en análisis inferencial para la prueba de hipótesis; la prueba estadística no paramétrica para evaluar la hipótesis será:

Coeficiente de correlación de Pearson. Para conocer los niveles o grados de correlación lineal entre las variables. “Es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (Guillen, 2013, citado por Guillén & Valderrama, 2015, p 86).

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1 Cuenta con seguro de vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	A veces	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

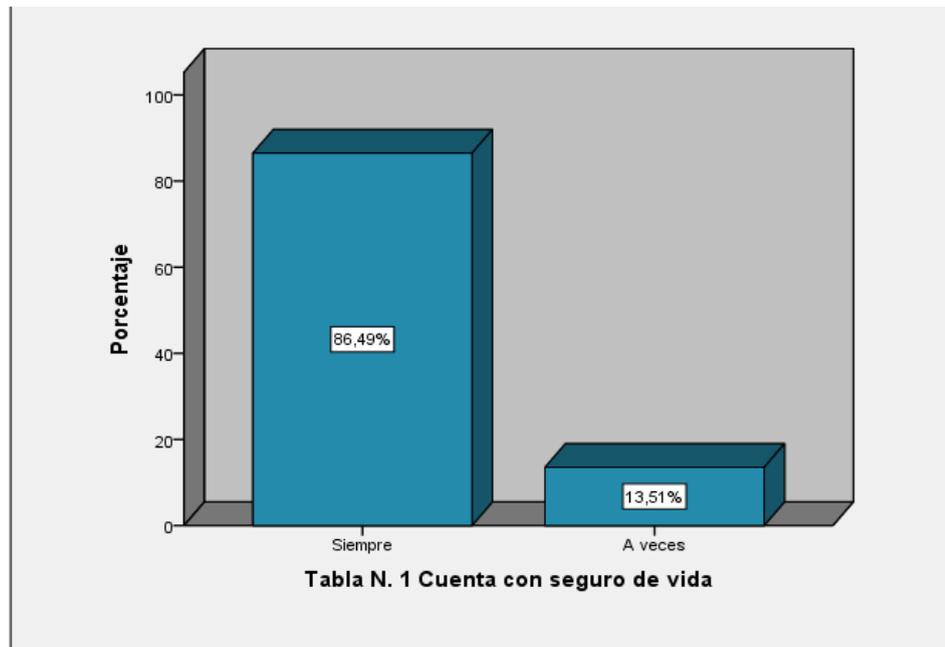


Figura 3 Cuenta con seguro de vida

Análisis e interpretación. — a la pregunta hecha a la muestra integrada por trabajadores directos e indirectos de MIBANCO agencia Huánuco, hemos podido obtener como resultado que el 86.5% si cuenta con seguro de vida, el mismo que ha sido adquirido por la entidad financiera como motivación para sus trabajadores. El 13.5% que manifestó que no cuenta con este beneficio es por razones que son nuevos en el banco, o brindan servicio a través de terceros en promoción y/o colocación de créditos.

Tabla 2 Cuenta con servicios de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	A veces	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

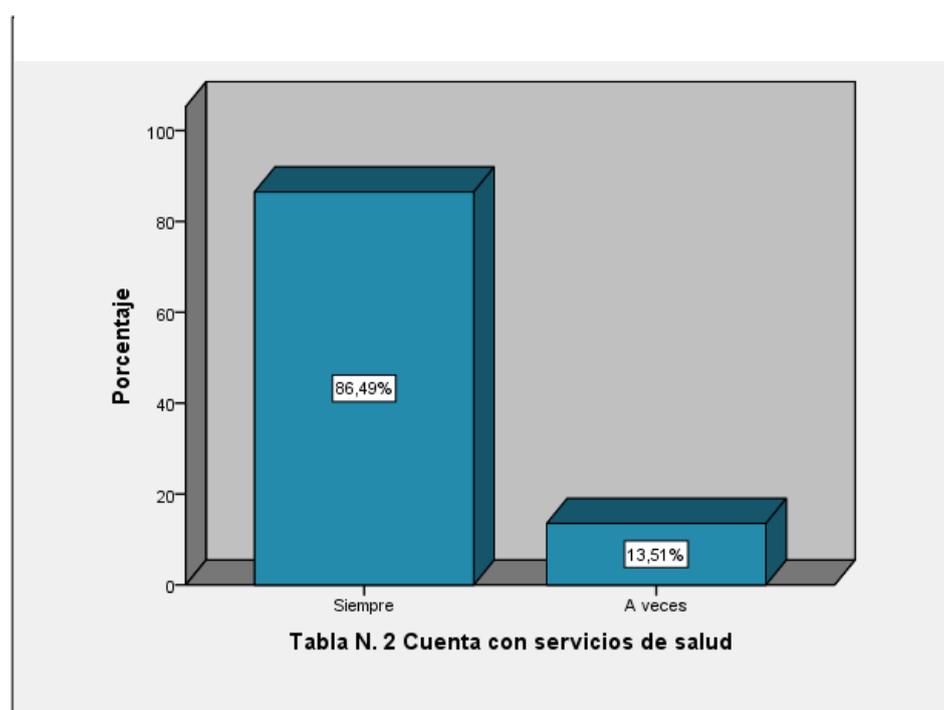


Figura 4 Cuenta con servicios de salud

Análisis e interpretación. – a la pregunta hecha si los trabajadores de MIBANCO cuentan con servicios de salud, se ha podido corroborar que el 86.5% si cuenta, en concordancia con la pregunta anterior estos trabajadores se encuentran en planilla y gozan de este beneficio de parte de la financiera, quienes se encargan de abonar el 9% al sistema de salud nacional. Para el 13.51% de los encuestados se ha manifestado en la sección anterior que no cuentan con este beneficio por ser personal contratado a través de un tercero, o servís, en ese contexto han manifestado que ellos se encuentran remunerados por servicios específicos en la financiera.

Tabla 3 El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	27	73,0	73,0	73,0
	A veces	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

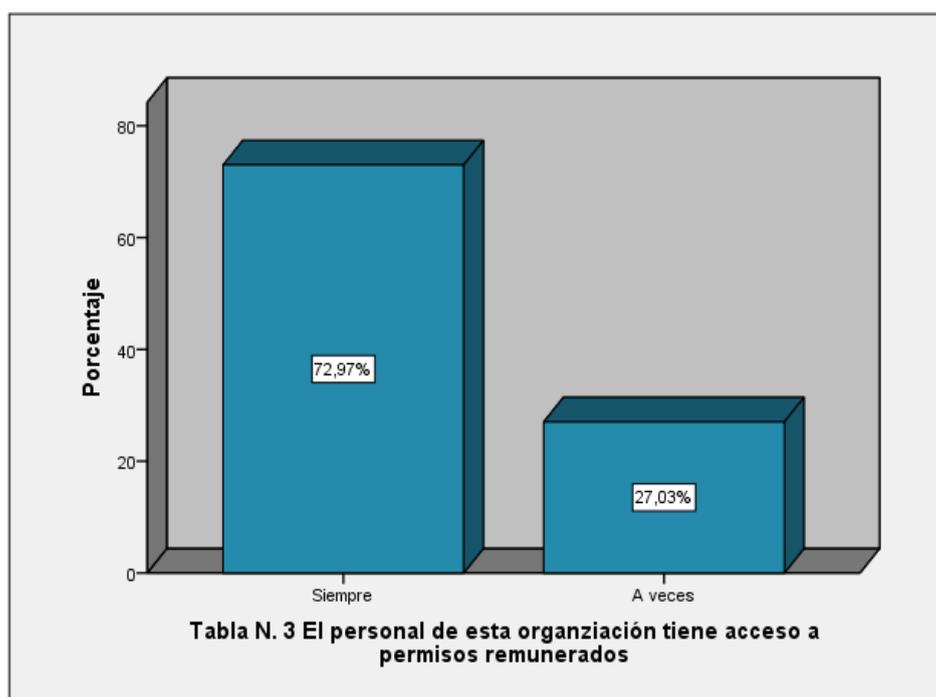


Figura 5 El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados

Análisis e interpretación. - a la consulta hecha a los trabajadores de MIBANCO si cuentan con permisos remunerados, se ha podido verificar que el 72.97% de los encuestados si contó con estos beneficios, más aún en estos tiempos de pandemia dado que estuvo prohibido suspender sus remuneraciones cuando las licencias eran por salud. Así lo manifestaron y reconocieron los trabajadores. Salvo el 27,03% en el que se incluyen los trabajadores promotores contratados por terceros, quienes no cuentan con estos beneficios. A ello se suma, 3 trabajadores que están en planilla que no gozaron de esta licencia en el banco, por no haberlo requerido hasta el momento.

Tabla 4 El personal cuenta con un sistema previsional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	A veces	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

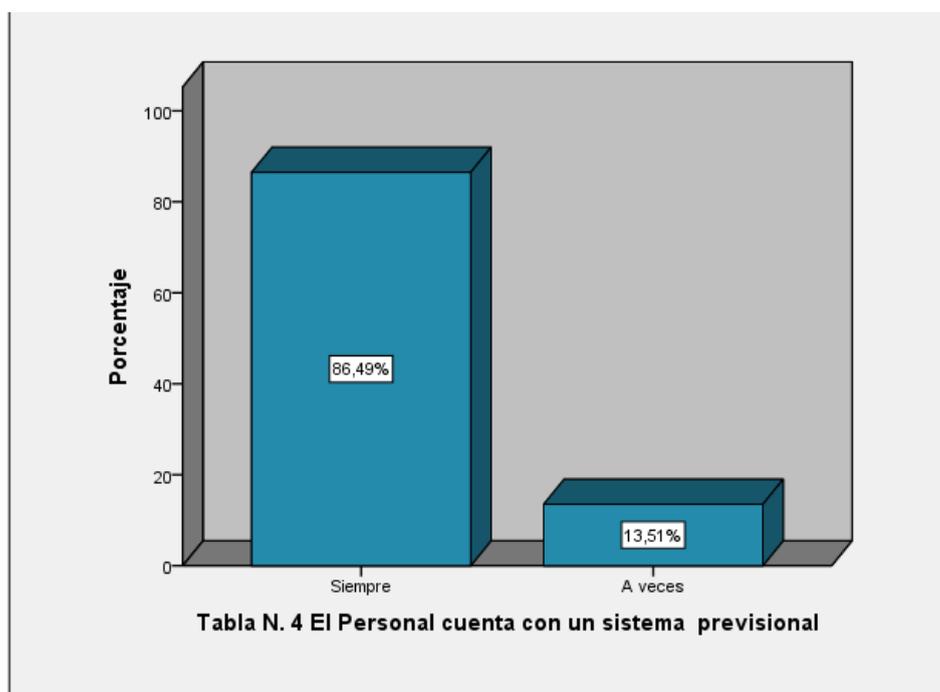


Figura 6 El personal cuenta con un sistema previsional

Análisis e interpretación. - los sistemas previsionales, permite a sus beneficiarios gozar de una pensión producto del esfuerzo de su labor. Quienes laboran en MIBANCO, es decir, el 86,49% si cuenta con este beneficio dado que se les descuenta de sus planillas AFP, o sino ONP. Sin embargo, para el 13.51% sostiene que a veces cuentan con este beneficio cuando la financiera decide contratarlos de manera específica para atenderla demanda de una campaña o similar que requiera el banco. Estos datos son concordantes con quienes se encuentran formalizados en el banco durante este periodo de trabajo. De alguna forma, esto garantiza cierta motivación en los trabajadores que conocen el sistema.

Tabla 5 El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	37	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

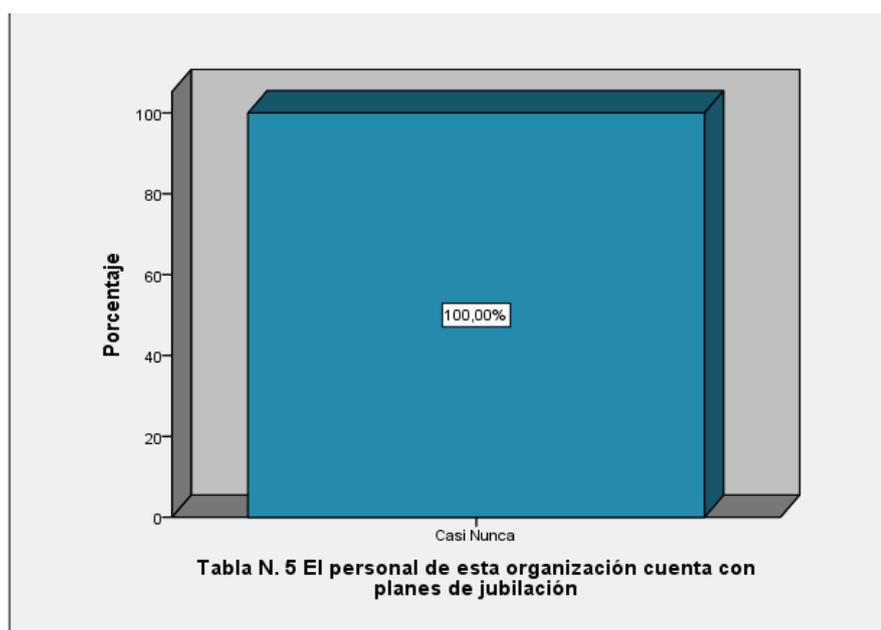


Figura 7 El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación

Análisis e Interpretación. - corroborando la información descrita en el cuadro anterior, esta pregunta confirma el beneficio que reciben, entendiendo que el 100% de las personas que se encuentran en planilla y quienes no lo están reconocen que los trabajadores debidamente contratados si cuentan con planes un sistema previsional que le garantiza una jubilación apropiada. Al respecto, es fundamental precisar que algunos han manifestado en diálogos abiertos que no eran conscientes de que se trataba el descuento promedio de 13% que le hacía la financiera. Hoy manifiestan estar plenamente de acuerdo con el descuento que hace el banco en sus planillas. Los terceros reconocen también que este beneficio es importante para tener una motivación adecuada en el trabajo que desarrollan.

Tabla 6 El personal de esta organización percibe bonificación por transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	25	67,6	67,6	67,6
	A veces	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

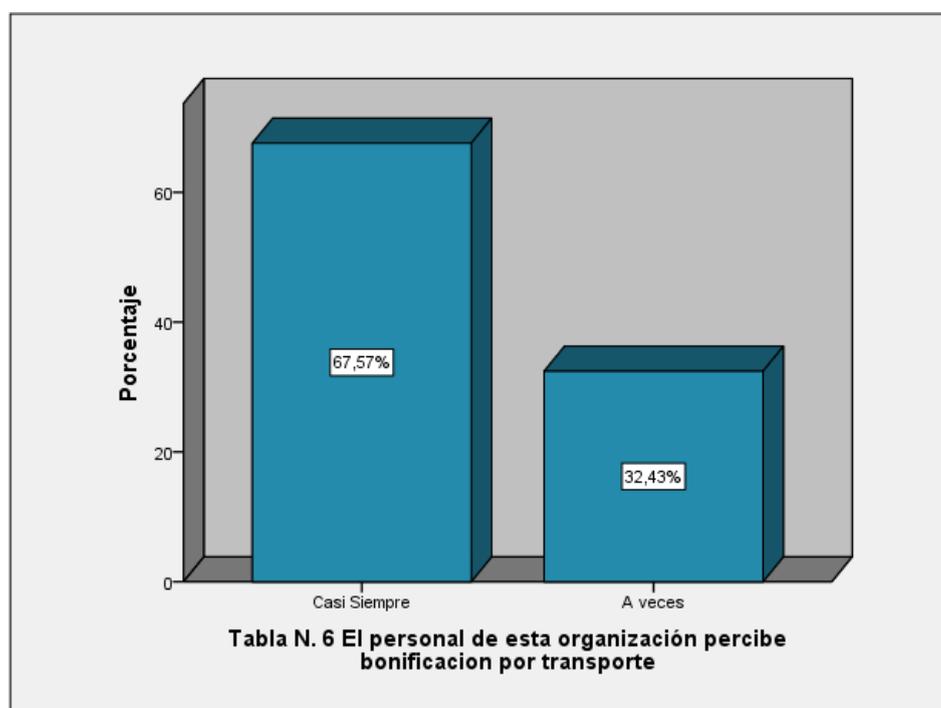


Figura 8 El personal de esta organización percibe bonificación por transporte

Análisis e interpretación. – la financiera MIBANCO ofrece a sus trabajadores incentivos cuando salen a promocionar o establecer colocaciones de créditos fuera de la ciudad, en ese contexto se ha consultado a la muestra seleccionada su perciben bonificaciones por transporte. Para el 67.57%, han manifestado que, si reconocen este beneficio, dado que son abonados en sus planillas cuando la financiera decide enviarlos fuera de la ciudad, específicamente en provincias. Salvo el 32.47% de quienes fueron encuestados sostuvieron que no recibieron esta bonificación probablemente porque su labor se centre en la ciudad.

Tabla 7 En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	89,2	89,2	89,2
	Casi Siempre	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

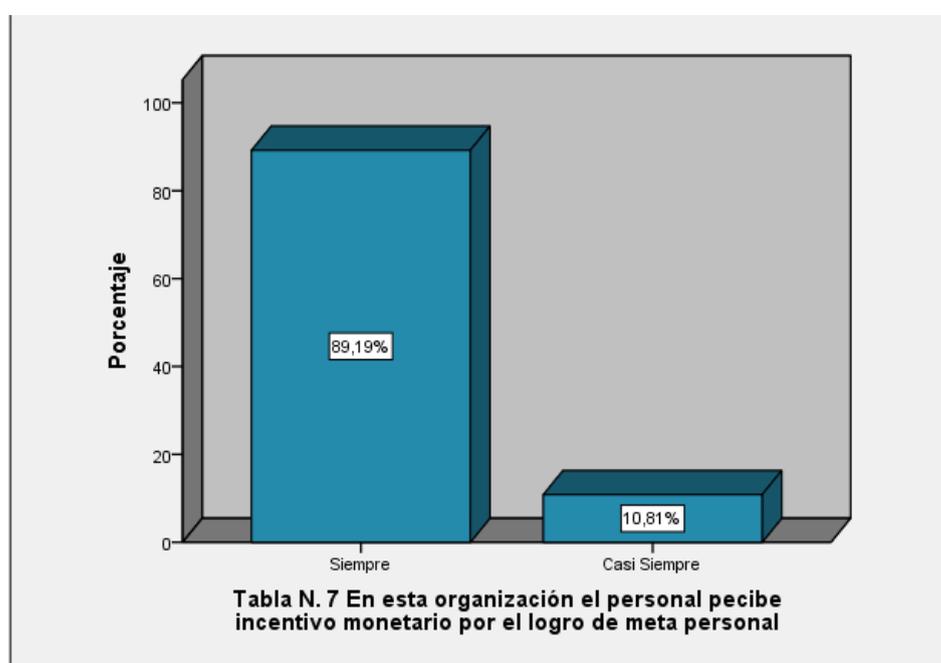


Figura 9 En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal

Análisis e interpretación. – respecto a la pregunta de la figura precedente, es importante definir que las entidades financieras en general, otorgan beneficios económicos a sus trabajadores cuando cumplen metasmensuales establecidas. MIBANCO no es la excepción en Huánuco. Por ello el 89.19% de los encuestados ha manifestado que la financiera si cuenta con este beneficio e incentivo monetario, habiendo gozado en alguna oportunidad de ella. Solo el 10.81% sostiene que no ha sido testigo de estas transferencias a los trabajadores que cumplen las metas fijadas por el banco.

Tabla 8 Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	28	75,7	75,7	75,7
	A veces	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

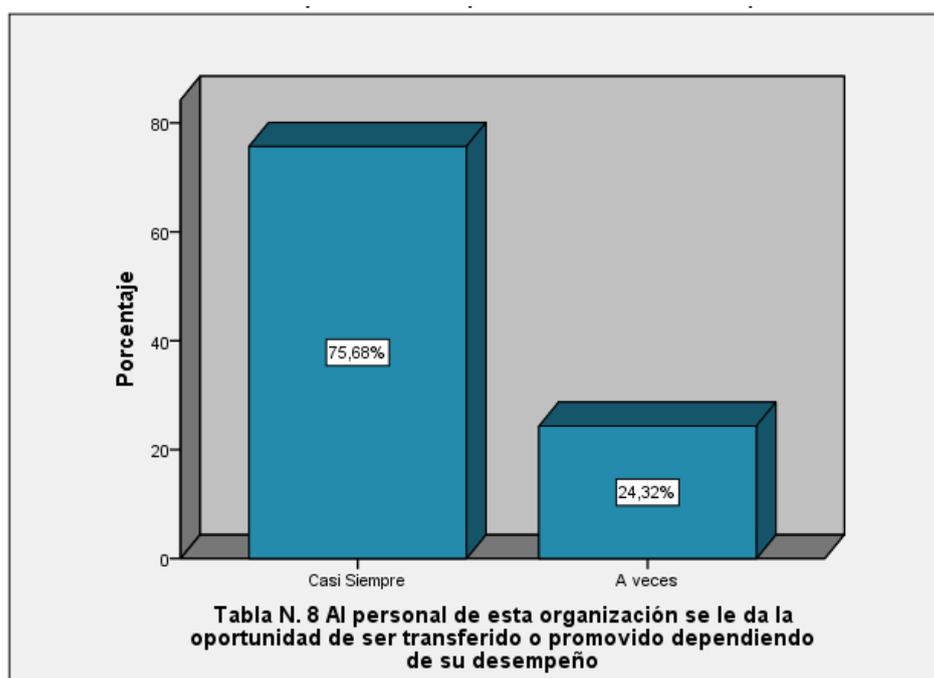


Figura 10 Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño

Análisis e interpretación. – como parte del sistema de retención del talento humano en MIBANCO, está la promoción de trabajadores o mejor dicho ascenso. Como tal, se ha podido observar que el mecanismo que usa la financiera es escalar a los trabajadores de promotores a analistas, y así sucesivamente. Este sistema ha sido reconocido por los encuestados, quienes han determinado que efectivamente en el banco se da la oportunidad de ser transferido o promovido, siempre y cuando su desempeño sea adecuado en función a las metas que establecen. Solo el 24.32% puede verificar que hay limitaciones en ello.

Tabla 9 En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	A veces	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

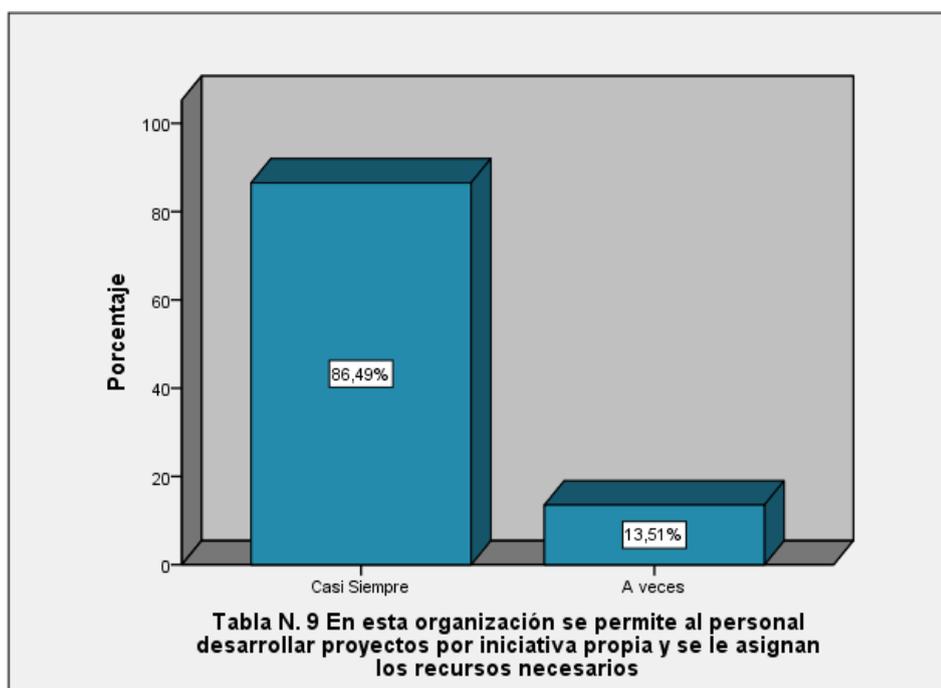


Figura 11 En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios

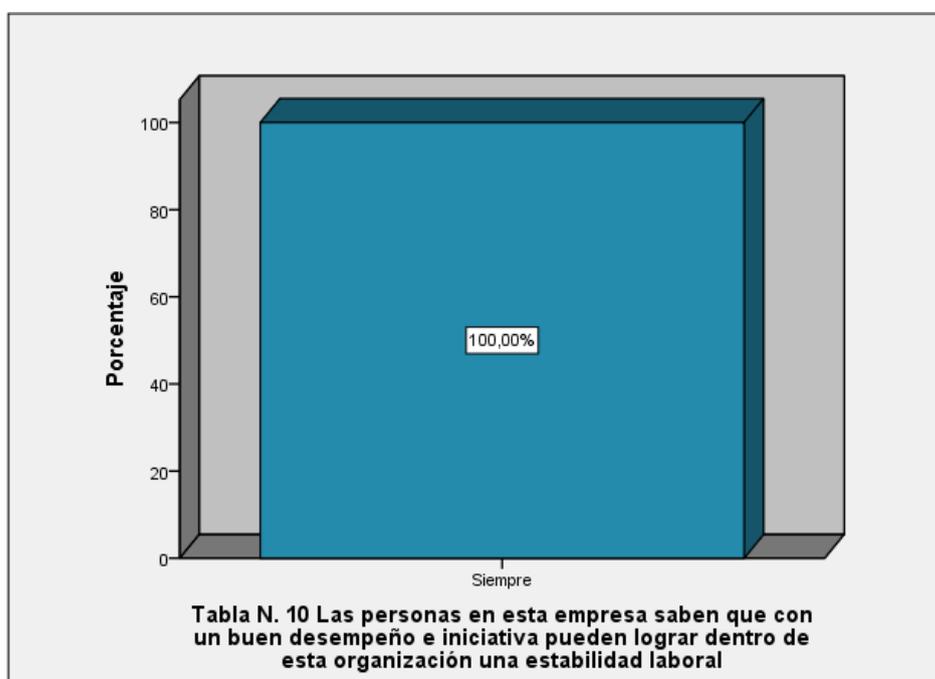
Análisis e interpretación. – MI BANCO es una financiera que apuesta por el talento de sus trabajadores, como tal permite que ellos hagan propuestas de impulsos que pueden ayudar a mejorar la posición de la financiera dentro de la ciudad. Por ello, el 86.49% ha manifestado en nuestras encuestas que, si les dejan trabajar sus iniciativas de activaciones, y por lo general estos cuentan con presupuesto de la financiera para trabajarlo con los recursos pertinentes. Ejemplo, son las campañas que organizan en diferentes zonas de la ciudad de Huánuco o algunas provincias cercanas como Ambo. Para el 13.51% no ven este incentivo.

Tabla 10 Las personas en esta empresa saben 0que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	37	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

Figura 12 Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral



Análisis e interpretación. – Si hay algo que ofrece la financiera a sus trabajadores es la posibilidad de hacer carrera, en ese contexto, una de las opciones que tienen esto si cumplen con la labor que se les asigna, estos pueden estar sujetos a tener un contrato laboral estable, con todos los beneficios que hasta el momento hemos descrito. Para el 100% de los encuestados esta es una realidad, entendiendo que los analistas, jefes de áreas hoy cumplen esa responsabilidad luego de haber sido trabajadores de planta, siendo ascendidos tras el cumplimiento de metas importantes, lo que les ha permitido contar con estabilidad en el periodo vigente de contrato que tienen.

Tabla 11 Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	Casi Siempre	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

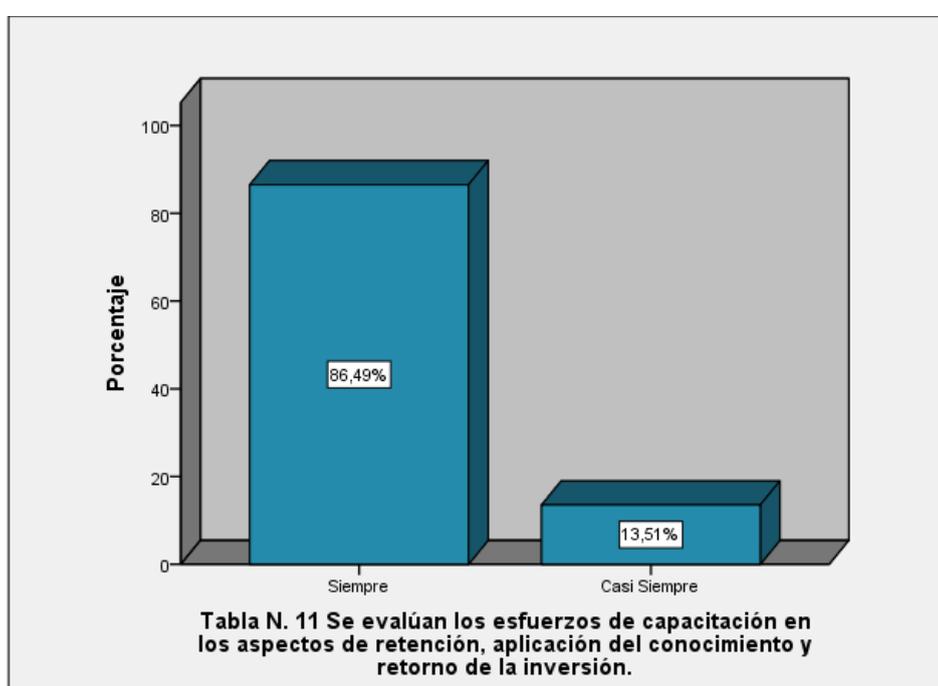


Figura 13 Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión

Análisis e interpretación. – MIBANCO es una financiera desarrollada, es nacional, y cuenta con un sistema complejo que incluye aspectos como la capacitación. Tomando en cuenta ello, esta empresa de créditos ha demostrado a sus trabajadores que la capacitación es fundamental, partiendo que esa necesidad permite que ello mejore sus condiciones de colocaciones en el mercado. Para el 86.49% de los encuestados, la financiera evalúa los esfuerzos de capacitación en aspectos específicos como retención, aplicación de conocimientos y retorno de la inversión, siendo estos temas principios fundamentales para cada trabajador.

Tabla 12 Existen planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	67,6	67,6	67,6
	Casi Siempre	12	32,4	32,4	32,4
	Total	37	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

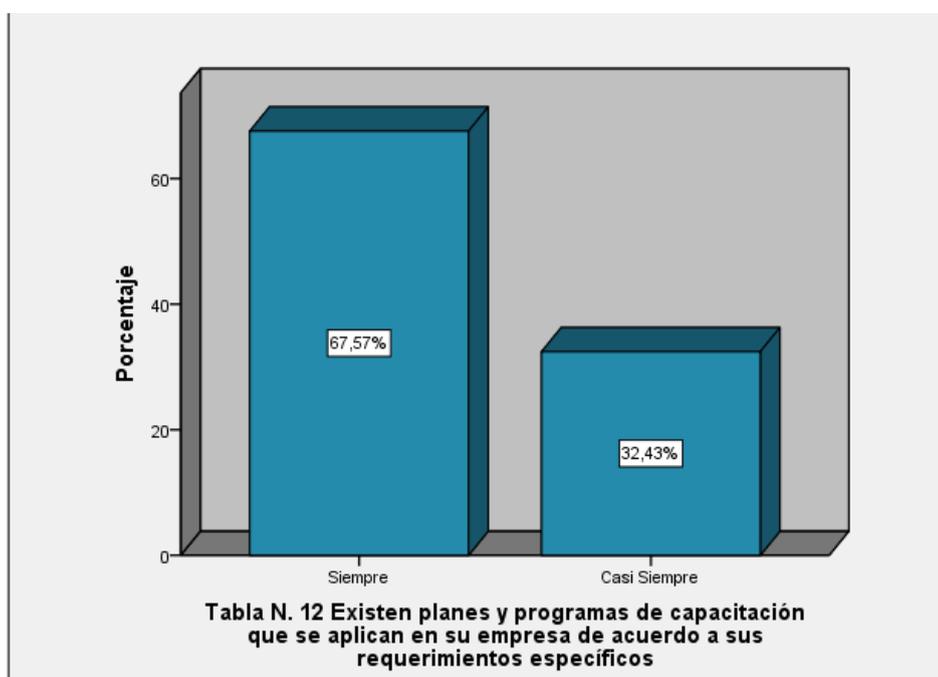


Figura 14 Existe planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específico

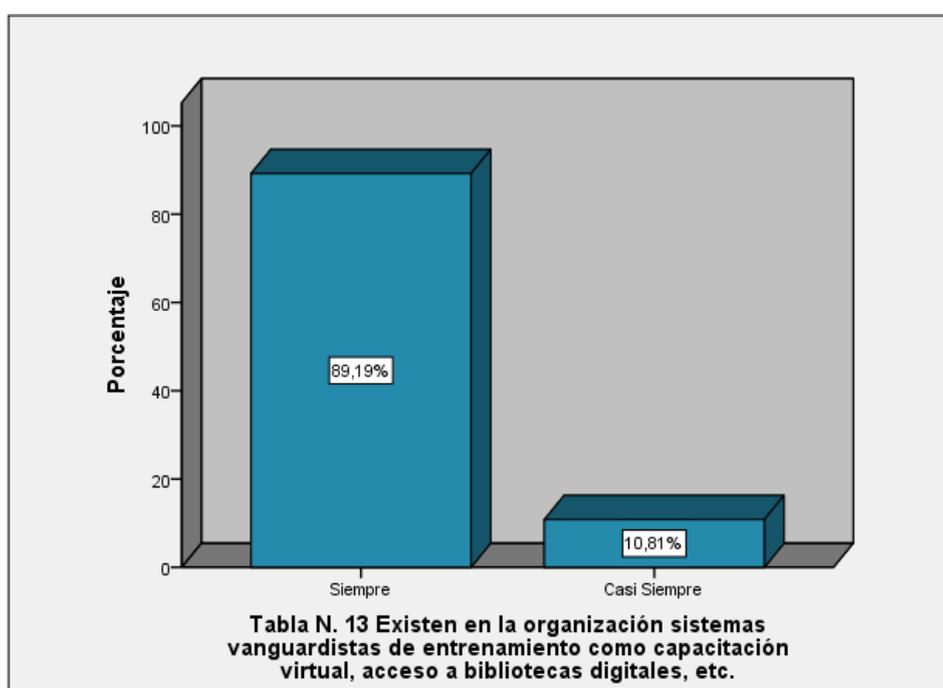
Análisis e interpretación. - confirmando lo escrito en el gráfico anterior, quienes fueron encuestados han manifestado su opinión respecto a la existencia de planes y programas de capacitación que hace MIBANCO en función al requerimiento que tiene el personal. Para el 67.57% siempre se atiende estas demandas de capacitación, sobre todo lo que respecta a ventas de productos intangibles, como son los créditos, ahorros y otros similares. Para el 32,43% es positiva la respuesta; sin embargo, en algunas ocasiones no han tenido respuesta a la demanda específica de capacitación que hayan tenido.

Tabla 13 Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	89,2	89,2	89,2
	Casi Siempre	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadasElaboración propia

Figura 15 Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.



Análisis e interpretación. – la financiera MIBANCO es una empresa de créditos que, desarrollado importantes sistemas para llegar a sus trabajadores, entre ellos destaca la existencia de plataformas propias que son empleadas para capacitar a sus colaboradores. Así lo reconoce el 89.19%, quienes de alguna otra forma han participado de estas capacitaciones o plataformas en el que se incluyen textos específicos de apoyo para el trabajo que realizan, todo ello de manera digital. En épocas de confinamiento la empresa hizo uso de estas herramientas.

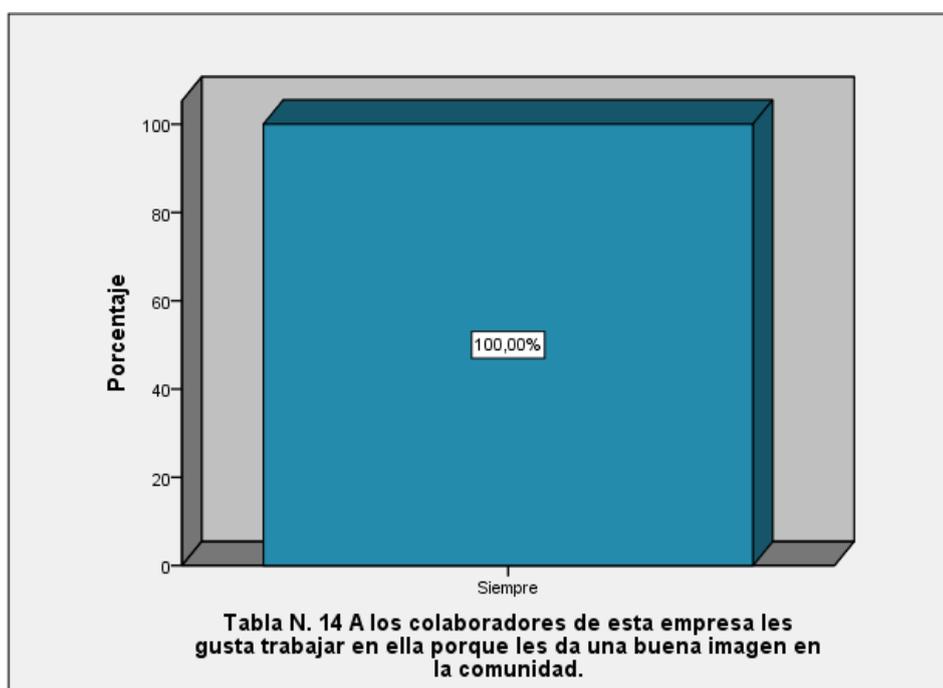
Tabla 14 A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	37	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

Figura 16 A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad



Análisis e interpretación. – la reputación es importante para los trabajadores. Laborar en MIBANCO les permite identificarse con esta financiera, dada su naturaleza formal, o la presencia que tiene a nivel nacional en temas de préstamos a micro y pequeñas empresas. Al respecto, el 100% de los encuestados sostiene que para ellos es importante estar trabajando en MIBANCO, puesto que representa seriedad, buena imagen en la comunidad. Así mismo han manifestado que los profesionales que laboran allí, tal como se manifestó tienen oportunidad de hacer carrera en finanzas y ascender en las diferentes áreas ejecutivas que tiene MI BANCO para ofrecerlos.

Tabla 15 Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	59,5	59,5	59,5
	Casi Siempre	15	40,5	40,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

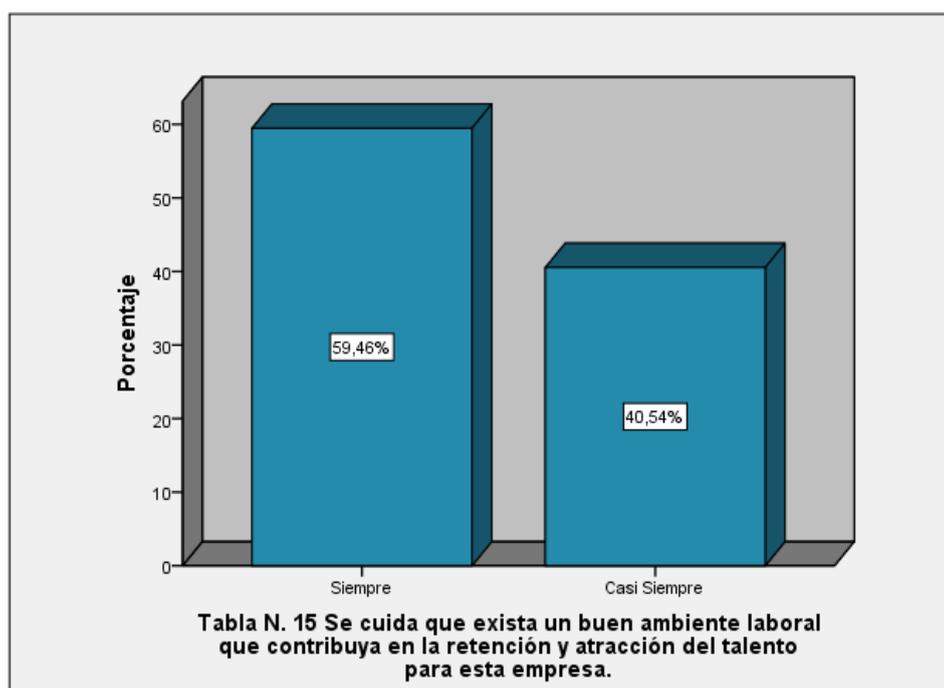


Figura 17 Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa

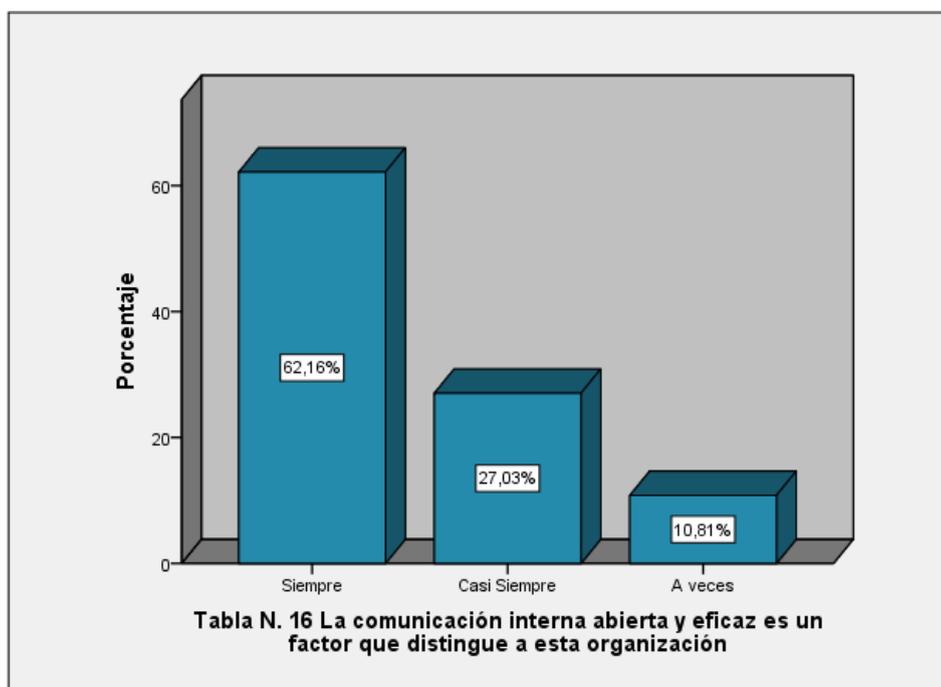
Análisis e interpretación. - uno de los aspectos trabajados por el banco es el ambiente laboral, porque entiende el gerente que la motivación parte por dotarle a los trabajadores de condiciones adecuadas para el desempeño de su labor. Para el 59.46% de los encuestados reconocen que el banco se preocupa por el ambiente laboral, comprendido en fortalecer las relaciones entre trabajadores, la cooperación mutua entre otros aspectos trabajados. Para el 40.54% de los encuestados casi siempre, dado que ha habido situaciones ásperas que han distanciado la labor de los equipos de trabajo.

Tabla 16 La comunicación interna abierta y eficaz es un factor que distingue a esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	62,2	62,2	62,2
	Casi Siempre	10	27,0	27,0	89,2
	A veces	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

Figura 18 La comunicación interna y eficaz es un factor que distingue a esta organización



Análisis e interpretación. – MI BANCO tiene muchas áreas de trabajo. Al respecto es importante precisar que la comunicación en todos sus niveles es una virtud que tiene el banco, a partir del cual explota las iniciativas que tienen los trabajadores a niveles de los analistas. Para el 62.16% esto es valorado por todos los que integran la empresa. Para el 27.03% sostiene que no siempre se da esas situaciones, puesto que hay conflictos en la interna de la financiera. Y esto es percibido por el 10.81% dentro de la financiera, lo que se traduce en preocupación para la empresa.

Tabla 17 La interacción entre jefe y colaborador están basadas en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	86,5	86,5	86,5
	Casi Siempre	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

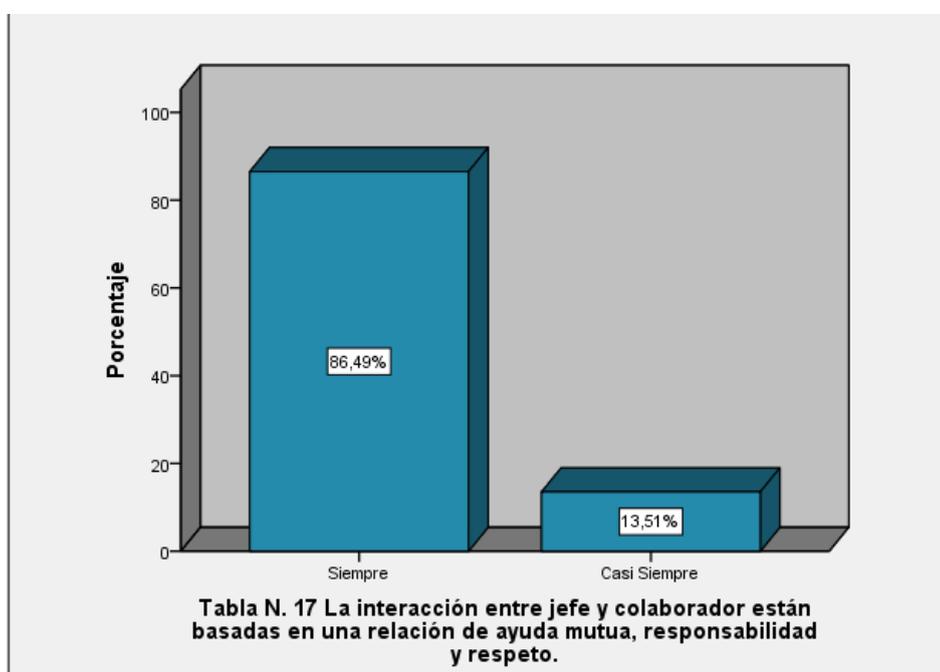


Figura 19 La interacción entre jefe y colaborador están basados en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto

Análisis e interpretación. - el ambiente laboral en MIBANCO, ha sido destacado por muchos aspectos, entre ellos es importante precisar que la financiera cuenta con experiencia en hacer que su gerente interactúen o compartan metas con sus trabajadores. Para el 86.49% de los encuestados esto siempre se da de esa forma, entendiendo que hay circunstancias que impulsan esa relación entre el gerente y trabajadores. Para el 13.51% no siempre se da esa situación, encontrando aspectos que son materia de conflicto o duda, como, por ejemplo, el cumplimiento de metas, entre otros dados.

Tabla 18 El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	29	78,4	78,4	78,4
	Casi Siempre	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración propia

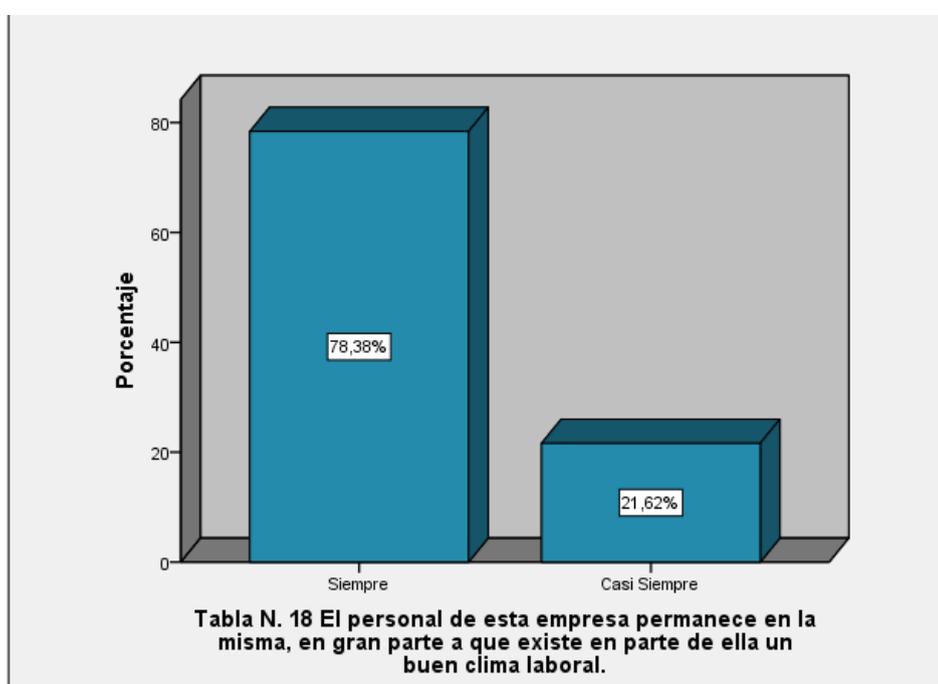


Figura 20 El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral

Análisis e interpretación. - en esta sección, hemos consultado si el buen clima laboral es un aspecto que valoran los trabajadores para continuar laborando en esta financiera. Lo que podemos observar es que el 78.39% sostiene que sí, y esto sobre todo se da en la participación en actividades específicas como son campañas, campeonatos deportivos. Para el 21.62% sostiene que no siempre se dieron actividades que complacían el buen clima laboral, por el contrario, generaban desmotivación cuando estos eran materia de una obligación o algún aspecto similar.

Tabla 19 Regularmente se aplican encuestas de clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	25	67,6	67,6	67,6
	A veces	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

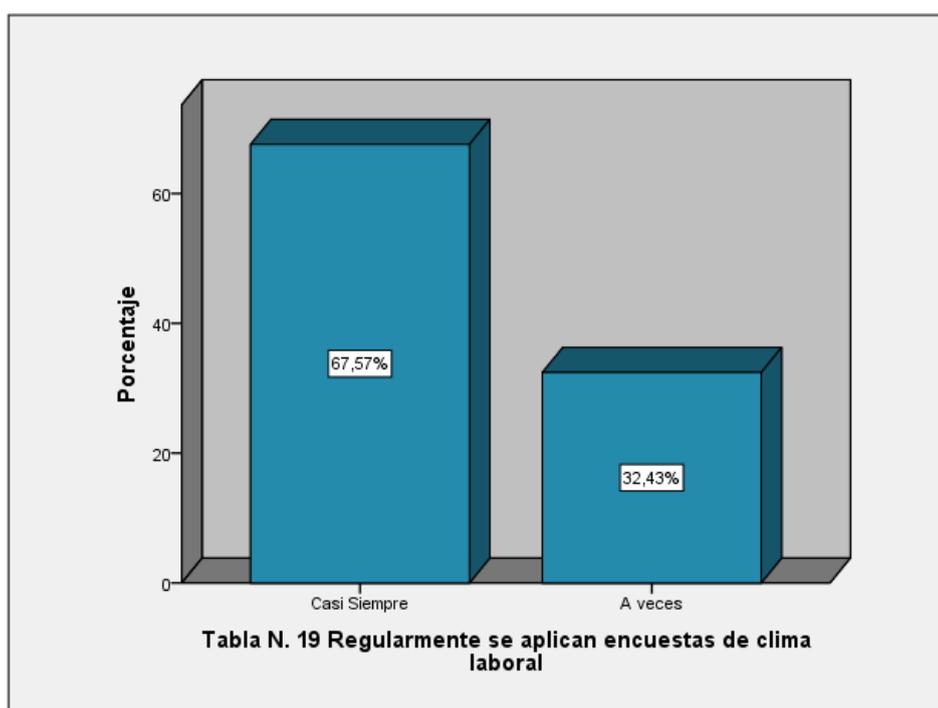


Figura 21 Regularmente se aplican encuestas de clima laboral

Análisis e interpretación. – MIBANCO, al ser una financiera seria, mide constantemente el clima laboral en su agencia, a partir del cual toma decisiones que se encaminen con el propósito que tienen de mejorar su posicionamiento en el mercado financiero local. En ese contexto, para el 67.57% si han verificado que se apliquen encuestas que busquen medir el clima, y estos lo hacen los especialistas psicólogos que trabajan con la financiera. Para el 32.43% de los encuestados a veces se da aplicación de estas encuestas, por lo general lo hacen al finalizar el periodo semestral de colocaciones como lo llaman.

Tabla 20 Las acciones a seguir se toman en base a los resultados de las encuestas de clima organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	37	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración propia

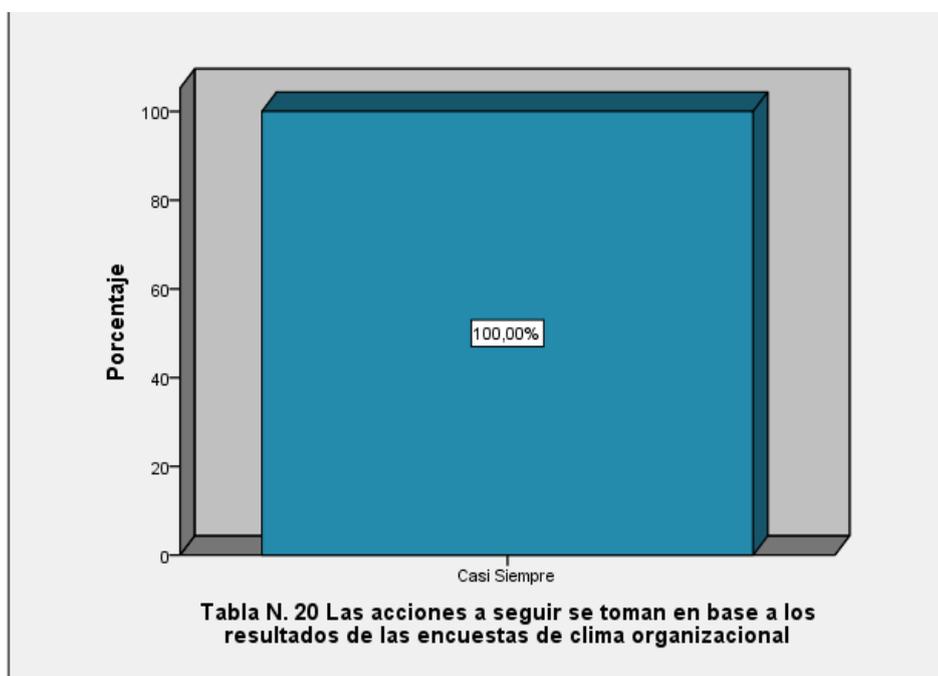


Figura 22 Las acciones a seguir se toman en base a los resultados de las encuestas de clima organizacional

Análisis e interpretación. - algo que han mostrado los funcionarios de MIBANCO es que sus decisiones en torno a la retención del personal, motivación, trabajo en equipo se hace en función a los resultados de las encuestas que ellos desarrollan, a partir del cual son objetivos según los encuestados al momento de implementar alguna medida. El 100% de quienes son parte de la financiera sostienen y confirman lo que menciona la pregunta. Esta pregunta confirma que hay una política de retención e incentivos dentro de MIBANCO sería que orienta a tener un trato adecuado con sus trabajadores, los mismos que se constituyen en pieza fundamental para la financiera, por su contribución para el cumplimiento de metas.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Considerando los niveles de la investigación, y teniendo como argumento la parte descriptiva, esta investigación expone sus contrastaciones a través de la inferencia estadística. Específicamente usando la técnica de Pearson para poder entender el nivel de relación entre las variables materia de estudio propuesta.

Al respecto los criterios de análisis se establecen en la siguiente tabla.

Tabla 21 Criterios de análisis e interpretación del coeficiente de Pearson

CORRELACIÓN	VALOR
Correlación negativa perfecta	(-1 - -0.5)
Correlación negativa fuerte moderada débil	(-0.5 – 0)
Ninguna correlación	0
Correlación positiva modera fuerte	(0 - 0.5)
Correlación positiva perfecta	(0.5 – 1)

Fuente: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

El análisis va entre -1 y 1, entendiendo que fundamentalmente el comportamiento de ambas variables puede estar asociadas entre sí y no. Es importante precisar que el análisis agrupo ítems correspondientes a cada variable para poder establecer el nivel de asociación. De igual forma, la homogeneidad de las categorías garantiza una orientación adecuada en el entendimiento del comportamiento. La inferencia enriquece confirmando o no lo que concluye la parte descriptiva en toda la fase de análisis expuesto en los ítems anteriores.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco —2020.

H0: No existe relación significativa entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco —2020.

Tabla 22 Correlación entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco - 2020

		Sistema de Compensaciones	Retención del talento Humano
Sistema de Compensaciones	Correlación de Pearson	1	,753
	Sig. (bilateral)		,014
	N	37	37
Retención del talento Humano	Correlación de Pearson	,753	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	37	37

Fuente: Encuesta 2019
Elaboración: Propia

Como se puede observar en la tabla anterior, el estadígrafo arroja un resultado positivo 0.753, *lo que sostiene un nivel de asociatividad entre la variable sistema de compensaciones y retención del talento humano, confirmando la hipótesis alterna, el mismo que contempla que efectivamente hay una relación entre ambas variables en la Agencia 258 de MIBANCO.* Sin embargo, esto no sería concluyente si no se contarán con la información de los cuadros descriptivos, los mismos que sostienen que los trabajadores valoran los beneficios específicos del banco, como, por ejemplo, sistemas previsionales, sistemas de salud, compensaciones por trabajos fuera de la ciudad, lo que alienta a seguir trabajando en la agencia en Huánuco.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

H0: No existe relación significativa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

Tabla 23 Correlación entre las prestaciones y la retención de talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco – 2020

		Prestaciones	Retención del talento Humano
Prestaciones	Correlación de Pearson	1	,851
	Sig. (bilateral)		,003
	N	37	37
Retención del talento humano	Correlación de Pearson	,851	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	37	37

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia

Una de las dimensiones del sistema de compensaciones son las prestaciones. Estas entendidas como la oferta de sistemas de salud, y previsional para el trabajador. Como se puede observar el estadígrafo sostiene que hay una relación directa fuerte entre la dimensión y la variable dependiente, 0.851, lo que, valida nuestra hipótesis específica, el mismo que contempla que las prestaciones tienen relación directa. Sin embargo, esto se constituye en una afirmación concluyente cuando se observa los resultados de tablas específicas como la N.4 donde el 86.5% afirma que cuentan con sistemas previsionales, lo que motiva al 100% de trabajadores seguir laborando en la agencia. Con estos argumentos descriptivos podemos afirmar que nuestra hipótesis planteada tiene validez, dada el nivel de asociatividad entre las respuestas y la coherencia de la información descriptiva en las tablas presentadas en la sección correspondiente, entendiendo el comportamiento.

H2: Existe relación significativa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

H0: No existe relación significativa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco.

Tabla 24 Correlación entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco – 2020

		Incentivos salariales	Retención del talento Humano
Incentivos salariales	Correlación de Pearson	1	,931
	Sig. (bilateral)		,023
	N	37	37
Retención del talento humano	Correlación de Pearson	,931	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	37	37

Fuente: Encuesta 2019
Elaboración: Propia

Otra de las dimensiones establecidas del sistema de compensaciones, son los incentivos salariales, al respecto se han planteado preguntas a los trabajadores para determinar si eso afecta su interés de seguir laborando en la agencia de MIBANCO. Como podemos observar en la tabla tras asociar las preguntas que corresponden a la dimensión y la variable dependiente, el estadígrafo arrojó el 0.931 de asociatividad entre ellos, lo que indica que hay relación directa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano. Sin embargo, esto no sería concluyente si las afirmaciones en las tablas en la parte descriptiva no lo confirmaran. La Tabla 7 sostiene que el 89.2% de quienes fueron encuestados si son conscientes de los incentivos monetarios por el cumplimiento de su trabajo, o meta establecida por la agencia, lo que estaría motivando a sentirse identificado con el trabajo en esta agencia. Tal como se puede observar en la Tabla 14.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

Comprendiendo el nivel de la investigación, es fundamental precisar que ya los investigadores en diferentes ámbitos han entendido el comportamiento de ambas variables. Por ejemplo, Cuasapas, (2018) en la tesis entiende que la gestión del talento humano es fundamental para poder retener trabajadores dentro de la empresa o la organización. Lo que a parecer del autor está impulsando el desempeño laboral. De Igual manera; Iglesias, Rosero & Castañeda (2018) vincula también el talento humano con la innovación, indicando que el comportamiento individual de esta variable tiene mucho que incidir en otras variables, como las antes mencionadas.

Corroborando lo dicho por los autores internacionales, nuestra tesis evacua resultados que coinciden con estos hallazgos. Para los trabajadores de MIBANCO agencia 258 la política de compensaciones de la financiera genera motivaciones específicas que hacen que estos colaboradores se sientan identificados con la tarea que realizan.

A nivel nacional Honorio, (2018) en la tesis citada en la sección correspondiente vincula la retención del talento humano con el compromiso organizacional, Rojas & Vilchez, lo hace con el desempeño laboral, ambos autores son claros al precisar en sus conclusiones que una política de retención del talento generara motivaciones e impulsos en los trabajadores para tener un desempeño adecuado. En concordancia, con los resultados obtenidos, los trabajadores de MIBANCO valoran en esta agencia contar con sistemas previsionales, de salud, compensaciones monetarias, entre otros, coincidiendo con los autores nacionales.

Finalmente, los autores locales como Cecilio, Solis & Saldivar (2019), en su tesis respecto a gestión del talento humano y clima organizacional en la Municipalidad de Pachitea, Rojas (2016) en su tesis presentada para una maestría, comprenden también en este contexto que las políticas de

retenciones se encuentran herramientas específicas como los beneficios en materia de salud, previsional, compensaciones monetarias y otros.

En suma, la tesis no es ajena con los resultados de los antecedentes citados; pero, por el contrario, enriquecen los conocimientos que hay respecto a las variables.

5.2. RESPECTO AL MARCO TEÓRICO

Autores citados como Álvarez & Baca (2007) en su libro han escrito que las compensaciones son todas las formas de retribución financiera, como, por ejemplo, cuestiones tangibles, o beneficios que se puede dar al empleado. Así mismo, Barnat (1995) ya comprendía en su texto que la compensación tiene el propósito de generar comportamientos. Los autores comprenden, que es fundamental este aspecto en las organizaciones, por ello sostienen que estas deben ser parte de la infraestructura administrativa de la empresa, debiendo ser incluida en la política de retención. Respecto a este último tema la retención parte por dotar de elementos al trabajador que los motivo. Y estos pueden ser medidos solamente de manera monetaria, sino también de formas como participación en capacitaciones, de fomento de una cultura de comunicación fluida con la misma organización entre otros. Hintze (1999) ha mencionado que, al ser parte de la estructura, las compensaciones o los sistemas que buscan retener el talento deben estar asociados sistemáticamente.

Los resultados presentados en la investigación no son ajenos a este entendimiento. No solo inferencial mente, sino descriptivamente se ha escrito como una agencia financiera capaz de comprender las necesidades de sus trabajadores, a quienes mide sus sensaciones de trabajo con ello a través de encuestas que busca establecer un ambiente adecuado. El 100% de los encuestados han sostenido que es fundamental e importante que la financiera busque retener a sus trabajadores dotándole de sistemas de salud, previsional, y compensaciones económicas.

CONCLUSIONES

1. Respecto al Objetivo General, la tesis ha demostrado la relación directa entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO, sostenida con un estadígrafo de Pearson de 0.753, lo que explica la relación directa que hay entre las variables. Corroborada con la información descriptiva donde se evidencia que la financiera cuenta con políticas de salud, previsional que ofrece a sus trabajadores, lo que genera que el 100% se identifique con la labor que cumple en esta empresa. Validando de esta forma la inferencia estadística.
2. Respecto al Objetivo Especifico Primero, la tesis ha demostrado la relación directa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO, con un estadígrafo de Pearson de 0.851, corroborado descriptivamente con la información de la tabla 4 donde el 86.5% afirma que cuenta con sistemas previsionales, haciendo que se valore su establecimiento en esta financiera tal como sostiene el 100% en la Tabla 14.
3. Respecto al Objetivo Específico Segundo, la tesis ha demostrado la relación directa que hay entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 258 de MIBANCO Huánuco, con un estadígrafo Pearson de 0.931 debidamente corroborado descriptivamente con la información de la tabla 7 donde el 89.2% sostienen que son conscientes de los incentivos salariales que reciben. Lo que termina una respuesta de identificación al 100% con la labor que cumple en la financiera.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la Primera Conclusión, la Agencia MIBANCO podría incluir en sus políticas de compensaciones, aspectos que enriquezcan la relación y convivencia laboral entre trabajadores de la agencia, definiendo cuales son los propósitos específicos de la agencia. Para ello sería fundamental establecer alianzas con la Universidad para que pueda dotarle de los mecanismos técnicos para la implementación de lo propuesto.
2. Respecto a la Segunda Conclusión, la Agencia MIBANCO, debe capacitar constantemente a sus trabajadores para explicar los alcances de las prestaciones que brinda en materia de salud y jubilación, pudiendo incluir en ellos seguros privados que ayuden a consolidar la motivación, y mejorar las relaciones que tienen con la misma entidad.
3. Respecto a la Tercera conclusión, la Agencia debe incluir en los sistemas de compensación monetaria pequeños incentivos que no necesariamente estén vinculados con el cumplimiento de metas, sino también con actividades que integren sus equipos de trabajo, o promuevan el buen ambiente laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B., & Baca, M. J. (2007). *Percepción del personal sobre la influencia de los componentes de la compensación total en la retención del talento* (Universidad Católica Andrés Bello). <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1341.pdf>
- Alvino, G., Teixeira, J., & Yapurasi, E. (2017). *Estrategias de atracción y retención de los trabajadores del área de operaciones de la empresa Vigíandina, La Victoria, 2016*. Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Astorga, C. J. (2014). *Cultura organizacional y retención de talento en la empresa* (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>
- Atencia, K. D., & Caro, T. S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis - 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica* (Universidad de Chile). Recuperado de http://www.archivochile.com/tesis/05_te/05te0012.pdf
- Cabrera, I. V. (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014. *LEX*, 13(15), 333. <https://doi.org/10.21503/lex.v13i15.727>
- Cantú, L. G. (2006). *Factores que se aplican para la atracción y retención de personal en organizaciones grandes de manufactura del estado de Nuevo León* (Autónoma de Nuevo León). Recuperado de <http://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/4793/18473.pdf?>

sequence=1

Cecilio, K. M., Solis, N., & Saldivar, S. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el clima organizacional en la municipalidad provincial de Pachitea 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Cerquín, S., & Roncal, J. T. (2017). *Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del consorcio Cajabamba S.A.C. boticas diana, Cajamarca, 2017*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Cuasapás, D. G. (2018). *Análisis de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Ferretería Armas de la ciudad de San Gabriel*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.

Eumed.net. (s. f.). Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Recuperado 16 de noviembre de 2017, de http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Fernández, J. L., & Espinoza, M. R. (2017). *Gestión del talento humano y la producción en la compañía pesquera hayduk s.a. Surco el año 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Fernández, N. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Recuperado de <https://addi.ehu.es/handle/10810/7025>

Figuroa, H. I. (2014). *Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana*. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/handle/11323/352>

Frías, D. (2014). Apuntes de SPSS. *Universidad de Valencia*. Recuperado de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>. Recuperado de

<http://www.uv.es/~friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

Gerencie.com. (s. f.). El ambiente laboral es un factor determinante en la productividad del trabajador. Recuperado 16 de junio de 2017, de <https://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>

Gil, F. (2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? | Empleo y Management | Gestion.pe. Recuperado 9 de junio de 2017, de <http://gestion.pe/empleomanagement/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>

Guillén, O. R., & Valderrama, S. R. (2015). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de Postgrado*. Recuperado de <http://andoeducandoperu.com/wordpress/wpcontent/uploads/2016/01/GUIA-2015-15-October-Vf-30.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). México, D.F.: McGraw-Hill Education.

Hintze, J. (1999). El sistema salarial aspectos conceptuales. Recuperado 16 de junio de 2017, de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/36.pdf>

Honorio, Y. (2018). *Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016 - 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Huanca, K. V., & Rodríguez, C. R. (2013). *La política de compensación y su influencia en la satisfacción y motivación de la fuerza de ventas en j. Morán distribuciones S.A. Arequipa, 2013* (Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4276/53.0781.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iglesias, M. A., Rosero, K., & Castañeda, J. O. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(6), 19.

Infocapitalhumano.pe. (2018). Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam [Blog]. Recuperado 19 de septiembre de 2019, de Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos peru website: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/peru-es-el-tercer-pais-con-la-mayor-rotacion-de-personalen-latam/>

Maldonado, V., & Seijo, C. (2010). Sistema de compensaciones y desempeño laboral del personal administrativo en las empresas contratistas del sector petrolero del estado Zulia. *Forum Humanes*, 1. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/480>

Mayorga, A., & Hoyos, J. A. (2017). *Propuesta de compensaciones para la mejora en la retención del personal operario de una empresa de servicios en Lima, 2016 – 2017*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú

Miranda, V. E. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano del patronato provincial de Chimborazo y su incidencia en el desarrollo institucional 2013-2014*. Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador.

Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014* (Universidad Nacional José María Arguedas). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/192>

Rojas, J. C. (2016). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco - 2015*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Santiago, G. C. (2016). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca -año 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

Sumarán, N., & Vásquez, M. (2017). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL. Huánuco. 2017*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Webnode.com. (2015). Capacitación: Talento Humano. Recuperado 16 de junio de 2019, de <http://asesoresenelmejoramientodelth.webnode.com.co/productos/capacitacion/>

ANEXOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	VARIABLE 1 SISTEMA COMPENSACION	
PRINCIPAL	PRINCIPAL	PRINCIPAL	VARIABLE 1	Conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia desarrollado por la alta jerarquía para el desempeño laboral relacionados con las recompensas monetarias, los servicios y beneficios tangibles destinados al trabajador como parte de la relación laboral (Huanca & Rodriguez, 2014, p. 25)	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Qué relación existe entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020?	Establecer la relación que existe entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020	Existe relación significativa entre el sistema de compensación y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco – 2020	SISTEMA COMPENSACION		Prestaciones (beneficios)	-Seguro de vida -Servicios de salud -Permisos remunerados -Pensiones -Planes de jubilación
					Incentivos salariales	-Bonificación por transporte -Comisiones
SECUNDARIOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	VARIABLE 2	Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (Cantú, 2006, p.10), citado por (Figuroa, 2014, p.64).	VARIABLE 2 RETENCION DEL TALENTO HUMANO	
¿Qué relación existe entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco? ¿Qué relación existe entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco?	Determinar la relación que existe entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco Determinar la relación que existe entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco	Existe relación significativa entre las prestaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco. Existe relación significativa entre los incentivos salariales y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco	RETENCION DEL TALENTO HUMANO		DIMENSIONES	INDICADORES
					Oportunidad de desarrollo profesional y de carrera	-Oportunidad por desempeño -Oportunidad de desarrollar iniciativa propia -Oportunidad de lograr estabilidad laboral
					Capacitación	-Evaluación de esfuerzos de capacitación -Planes y programas de capacitación -Sistemas de capacitación virtual, bibliotecas digitales, etc.
					Imagen corporativa	-Imagen a la comunidad
TÉCNICA E INSTRUMENTO Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Maldonado & Seijo, 2006) instrumento identificado como SISCOM_2006 para medir sistema de compensación	POBLACIÓN Y MUESTRA Población 37 colaboradores de la Agencia 528 de MIBANCO, Huánuco, 2019	METODOLOGÍA Por su finalidad: básica Por el periodo: transversal, por el diseño: descriptivo correlacional		Ambiente laboral	Ambiente laboral contribuye a la retención y atracción del talento. Comunicación interna abierta y eficaz. Interacción entre jefe y colaborador. Permanencia del personal. Encuesta de clima laboral. Acciones se toman con base en los resultados de las encuestas de clima organizacional.	

ANEXO 01: MATRIS DE CONSISTENCIA FUENTE: ELA

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Las compensaciones	“Conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia desarrollado por la alta jerarquía para el desempeño laboral relacionado con las recompensas monetarias, los servicios y beneficios tangibles destinados al trabajador como parte de la relación laboral” (Huanca & Rodríguez, 2014, p. 25)	Se usará el cuestionario ya validado tipo Likert con 20 preguntas de (Maldonado & Seijo, 2006) instrumento identificado como SISCOM_2006. Cada uno de los indicadores están relacionado con las dimensiones prestaciones (beneficios), incrementos por méritos, incentivos salariales y salario base	Prestaciones (beneficios) Incentivos salariales	- Seguro de vida - Servicios de salud - Permisos remunerados - Pensiones - Planes de jubilación - Bonificación por transporte - comisiones	1 2 3 4 5 6 7
Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Retención del talento	Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” Cantú (2006, citado por (Figueroa, 2014, p.64).	Se usará el cuestionario tipo Likert con 22 preguntas de la Mag. (Cantú López, 2006) aplicado en México. Demostró una consistencia interna: $\alpha = 0,91$ y una fiabilidad de 0,90. Cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones oportunidad de desarrollo profesional y de carrera, capacitación, imagen corporativa y ambiental laboral	Oportunidades de desarrollo profesional y de carrera Capacitación Imagen corporativa Ambiente laboral	- Oportunidad por desempeño - Oportunidad de desarrollar iniciativa propia - Oportunidad de lograr estabilidad laboral - Evaluación de esfuerzos de capacitación - Planes y programas de capacitación - Sistemas de capacitación virtual, bibliotecas digitales, etc. - Imagen a la comunidad - Ambiente laboral contribuye a la retención y atracción del talento - Comunicación interna abierta y eficaz - Interacción entre jefe y colaborador - Permanencia del personal - Encuesta de clima laboral - Acciones se toman en base a los resultados de las encuestas de clima organizacional.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

ANEXO 02. Operacionalización de variable independiente y dependiente

ANEXO 03. Instrumentos
FICHA DE OBSERVACION



Observador: ADRIANA VANESA CONDEZO VALDIVIA

Respuestas:

Siempre: S Casi Siempre: CS A Veces: AV
 Casi Nunca: CN Nunca: N

N°	Items	S	CS	AV	CN	N
	Prestaciones (beneficios)					
1	El personal de esta organización cuenta con un seguro de vida					
2	El personal de esta organización cuenta servicios de salud					
4	El personal de esta organización cuenta pensiones					
5	El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación					

Cuestionario para la variable independiente



SISTEMA DE COMPENSACIÓN

Estimado colaborador, agradecimiento por anticipado su valioso tiempo, por favor sírvase completar el presente cuestionario.

El objetivo de estas preguntas es evaluar el sistema de compensación. El cuestionario es anónimo, por lo que se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

Instrucción. A continuación, encontrará una serie de enunciados.

Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. Elija la que más se adecue a su forma de pensar. La información que Ud. proporcione es confidencial y solo será utilizada para fines de investigación académica.

Género:

Edad:

Área donde labora:

Respuestas:

Siempre: S Casi Siempre: CS A Veces: AV

Casi Nunca: CN Nunca: N

Nº	Items	S	CS	AV	CN	N
	Prestaciones (beneficios)					
1	El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados					
	Incentivos salariales					
6	El personal de la empresa percibe bonificación por transporte					
7	En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal					

Fuente: adaptado de (Maldonado & Seijo, 2010)

Cuestionario para la variable dependiente.

RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Respuestas:

Siempre: S Casi Siempre: CS A Veces: AV

Casi Nunca: CN Nunca: N

N°	Ítems	S	CS	AV	CN	N
	Oportunidades de desarrollo profesional y de carrera					
1	Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño					
2	En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios					
3	Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral.					
	Capacitación					
4	Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión.					
5	Existen planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específicos					
6	Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.					
	Imagen corporativa					
7	A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad.					
	Ambiente laboral					
8	Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa.					
9	La comunicación interna abierta y eficaz es un factor que distingue a esta organización					
10	La interacción entre jefe y colaborador están basadas en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto.					
11	El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral.					
12	Regularmente, se aplican encuestas de clima laboral					
13	Las acciones a seguir se toman con base en los resultados de las encuestas de clima organizacional.					

Fuente: adaptado de (Cantú, 2006)

ANEXO 04. Certificado de validez de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide compensaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³				Sugerencias
				Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1. Prestaciones (beneficios)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de esta organización cuenta con un seguro de vida							
2	El personal de esta organización cuenta servicios de salud							
3	El personal de esta organización tiene acceso a permisos remunerados							
4	El personal de esta organización cuenta pensiones							
5	El personal de esta organización cuenta con planes de jubilación							
	DIMENSION 2. Incentivos salariales	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de la empresa percibe bonificación por transporte							
15	En esta organización el personal percibe incentivo monetario por el logro de meta personal							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Oportunidad de desarrollo profesional y de carrera	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño							
2	En esta organización se permite al personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se le asignan los recursos necesarios							
3	Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral							
	DIMENSION 2. Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se evalúan los esfuerzos de capacitación en los aspectos de retención, aplicación del conocimiento y retorno de la inversión.							
5	Existen planes y programas de capacitación que se aplican en su empresa de acuerdo a sus requerimientos específicos							
6	Existen en la organización sistemas vanguardistas de entrenamiento como capacitación virtual, acceso a bibliotecas digitales, etc.							
	DIMENSION 4. Imagen corporativa							

7	A los colaboradores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad.							
DIMENSION 4. Ambiente laboral								
8	Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa.							
9	La comunicación interna abierta y eficaz es un factor que distingue a esta organización							
10	La interacción entre jefe y colaborador están basadas en una relación de ayuda mutua, responsabilidad y respeto.							
11	El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte a que existe en parte de ella un buen clima laboral.							
12	Regularmente, se aplican encuestas de clima laboral							
13	Las acciones a seguir se toman con base en los resultados							

Fuente: Elaboración propia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide retención del talento

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir**
[] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
.....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....
.....

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0
													0	0

Fuente: Elaboración propia