

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A, La Curacao y empresa de bienes y servicio Carsa, Tarapoto-2019**

Por:

Mayra Alejandra Pashanace Pizango

Jane Luisa Pezo Shupingahua

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

**Tarapoto, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

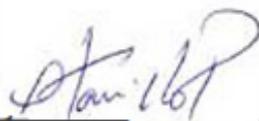
*Mtro. José Tarrillo Paredes*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "**PRÁCTICAS DE GESTIÓN EN LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LAS TIENDAS ELECTRODOMÉSTICAS "ELEKTRA S.A, LA CURACAO Y EMPRESA DE BIENES Y SERVICIO CARSA", TARAPOTO-2019**" constituye la memoria que presenta las estudiantes Jane Luisa Pezo Shupingahua y Mayra Alejandra Pashanace Pizango; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 2 días, del mes de Diciembre del 2019.



Mtro. José Tarrillo Paredes

Asesor

Prácticas de la gestión en la retención del talento humano y su  
relación con el compromiso organizacional en las tiendas  
electrodomésticas Elektra S.A. La Curacao y Empresa de Bienes y  
servicios Carsa, Tarapoto 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en  
Ciencias Administrativas

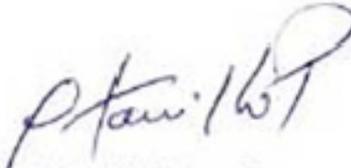
### JURADO CALIFICADOR



Lic. Kelita Guillen Lopez  
Presidente



Mtro. Amado Arce Cobeñas  
Secretario



Mtro. José Tarrillo Paredes

Morales, 1 de diciembre del 2019

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las prácticas gestión en la retención en la gestión del talento humano y el compromiso organizacional en las distintas tiendas electrodomésticas de la ciudad de Tarapoto, 2019. La hipótesis fue medir si existe una relación directa entre la retención del talento humano y compromiso organizacional las tiendas electrodomésticas Elektra, La Curacao y Carsa, Tarapoto, 2019. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva- correlacional, no experimental y transversal; para la recolección de la información se utilizaron instrumentos de retención de talento humano, elaborado por (Balarezo et al, 2014) y compromiso organizacional, elaborado por (Canales, 2013), la muestra fue de 42 colaboradores, con los instrumentos ya mencionados las cuales fueron validados por 5 juicio de experto y se comprobó la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach cuyo índice de fiabilidad para la encuesta de retención de talento humano ,965 y para el compromiso organizacional de ,931 las cuales nos indican consistencia interna y nos confirman la confiabilidad de las escalas. Asimismo, los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestran que si existe relación significativa ( $Rho = 0,615^{**}$ ;  $p = 00$ ) de las variables trabajadas. Finalmente concluimos, determinar que a mayor práctica de retención del talento humano mayor será compromiso organizacional dentro de las tiendas estudiadas.

**Palabras claves:** retención, compromiso, colaboradores

## **Abstract**

The objective of the present investigation was to determine the relationship between management practices in retention in the management of human talent and organizational commitment in the different appliance stores in the city of Tarapoto, 2019. The hypothesis was to measure whether there is a direct relationship between the retention of human talent and organizational commitment of the Elektra, La Curacao and Carsa appliance stores, Tarapoto, 2019. The research is quantitative, descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional; For the collection of information, human talent retention instruments were used, prepared by (Balarezo et al, 2014) and organizational commitment, prepared by (Canales, 2013), the sample was 42 collaborators, with the aforementioned instruments which they were validated by 5 expert judgment and the reliability was verified by means of the Cronbach Alpha whose reliability index for the human talent retention survey, 965 and for the organizational commitment of, 931 which indicate internal consistency and confirm the reliability of the scales. Likewise, the results obtained through the correlation of Rho Spearman; show that there is a significant relationship ( $Rho = 0.615^{**}$ ;  $p = 00$ ) of the variables worked. Finally we conclude, to determine that the greater the practice of retention of the greater human talent will be organizational commitment within the stores studied.

**Keywords:** retention, commitment, collaborators

## 1. Introducción

La retención del personal y compromiso organizacional es un desafío actual. Muchos cargos calificados muestran que la demanda laboral sobresalió a la oferta, incitando a lo que se ha denominado una conflagración de talentos, el requerimiento de destrezas, capacidades o competencias de estar al tanto se convierte en activos indispensables a nivel empresarial: no solo se restringe a cargos técnicos definidos sino en una insuficiencia organizacional acumulada, apto de generar ventajas competitivas con relación a la competencia. (Gonzales & René, 2009).

No obstante, para muchos investigadores y personal de recursos humanos la relevancia del compromiso organizacional esencialmente se debe a su impacto directo en actitudes y conductas del personal; a manera de aceptación de metas, valores y cultura organizacional; minimizando el ausentismo, rotación del personal entre otros aspectos. Dicho de otra manera, la importancia de la psicología organizacional se concentra en estudiar e investigar vínculos o relaciones que se generan entre colaboradores y organización. (Betanzos & Paz, 2007)

Asimismo, Ames (2017), considera a las personas generadoras de resultados organizacionales; deduciendo que los colaboradores comprometidos con la organización establecen un elemento diferenciador. Del mismo modo resulta trascendente para muchas organizaciones conocer y determinar qué factores del proceso de atracción del talento puedan influir para el beneficio de este compromiso, por lo tanto, es primordial que el nuevo colaborador ingrese motivado e identificado con la empresa, la cual constituye una ventaja competitiva y favorable.

Por otra parte, en la actualidad las empresas ya no dependen de los productos o servicios que ofrece, mercados, activos, tecnología ni de recurso financiero. Estos se transforman rápidamente en ventajas fácilmente identificables y copiables por la competencia. El verdadero éxito se concentra el talento humano. Es éste el que brinda la posibilidad de crear una diferencia de una manera sostenible. (Pfeffer, 1994).

Por otro lado, Codina (2009), nos menciona que “hoy en día las organizaciones se han convencido que la retención estratégica para los colaboradores, demanda de sus atenciones prioritarias a así como las del mercado y sus ventas”. En efecto una de las herramientas más atrayentes para estipular si una organización puede ser un mejor lugar para trabajar eso muestra una guía la cual es clasificada internacionalmente y es desarrollada por el Great Place to Work Institute.

El compromiso que los colaboradores tienen dentro de la organización, al paso del tiempo, ha consentido que muchas de ellas sean mejores y con una ventaja competitiva, ya que teniendo recursos como la tecnología e infraestructura son imitables o adquiribles en cualquier instante. Los colaboradores fieles a su organización o trabajo, cuidaran de esta y la vigilaran por sus intereses, extendiendo así su eficiencia; para después lograr tener un menor índice de despido laboral y una reducción de costos, según lo describe los autores (Acuña & Ventura, 2015).

De alguna otra manera, lo que nos muestran todos estos estudios es que el capital no lo es todo a la hora de retener a los excelentes colaboradores en las empresas. Influyen también, de forma determinante, saber escuchar, tener generosidad a la hora de celebrar el trabajo bien hecho y ofrecer oportunidades de promoción interna. No entenderlo así, aboca a las empresas un problema y una pérdida de productividad que, a la larga, les termina pasando factura. (Recursos humanos, 2018)

Es por eso que deducimos que llegar a conocer los niveles de retención del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa nos permite llegar a emprender acciones acertadas como por ejemplo programas, talleres dinámicos para cada área apertura da, la cual tomara la posta para llegar a realizar dichas acciones que irán orientadas para la mejora en los procesos de administración de los recursos humanos, cuyo propósito nos ayudara estructurar una línea base de trabajo empeñado a incrementar el compromiso organizacional de aquellos colaboradores que lo necesiten.

Por lo que a su vez representara una mejora en temas como la productividad, compromiso y desempeño de cara al futuro, llegando a lograr una homeostasis organizacional que ayudaría de manera positiva a la empresa para el cumplimiento de logros empresariales, tanto así que los colaboradores darán el mayor esfuerzo para el logro de los objetivos/metapas proyectadas por la organización y/o empresa la cual hará sentir a gusto con el trabajo que realizan.

Las empresas dedicadas al rubro de banca y finanzas son los más solicitados por los profesionales recién egresados, debido a la línea de carrera que se puede lograr y a las diversas áreas que existen en las entidades financieras, permitiendo a los profesionales desarrollarse, desenvolverse y aumentar su experiencia profesional.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Retención del talento humano**

Para la sostenibilidad de las organizaciones la retención del talento humano juega un papel fundamental dentro de dichas organizaciones, fundamentalmente en perspectivas claves que nos ayudan a desempeñar mejor. Para muchos trabajadores el compromiso prepara el logro de los objetivos estratégicos de manera efectiva, y así maximizamos cuanto aportan a la organización.(Tejado, 2017).

Para Prieto (2013) “nos afirma que los colaboradores las cuales permanecen en las compañías y que están motivados producen un valor incalculable, ya que resulta evidente que no puede estar en una empresa sin estar comprometido”.

El talento dentro de una organización genera ventaja competitiva la cual debe de perdurar dentro de la empresa y continuamente debe de gestionarse de no hacerlo la empresa no tendría las herramientas necesarias para que su personal clave continúe aportando su capacidad de innovar, de resolver problemas, así como de plantear opciones y soluciones. (Gonzales & René, 2009).

### 2.1.1. Dimensiones

En lo que respecta al concepto de talento en dimensiones destacamos conceptos no estáticos, por el contrario, encontramos experiencias con enseñanzas dinámicas que cada colaborador ofrece hacia otro. En función al concepto talento lo definimos como “capacidades y habilidades que cada persona tiene, llevándole a obtener conocimientos, experiencias, inteligencia, juicio y carácter”. Y están van formando con el pasar de los tiempos aprendizajes en la organización.(Archete & Fasano, 2012).

**-Prácticas de la gestión en el área de trabajo:** En lo que respecta a toda actividad organizada, se diseñan dos requisitos primordiales y opuestos: dentro de las cuales tenemos a la división del trabajo como tareas a desempeñar y la coordinación de las mismas:

*División de trabajo:* Smith (2013) considera que es la causa principal que un equipo de trabajo se idiotice, al realizar labores simples. Por este motivo el autor recalca la calidad o importancia de que el gobierno impulse la educación y religión de una manera de radicar este ma.

*Coordinación de trabajo:* Al hablar de coordinación en grupos de trabajos hablamos de un proceso que conlleva al uso de estrategias y estándares de conductas que van encaminados a constituir acciones, conocimientos y objetivos de cada colaborador independiente, cuyo objetivo es alcanzar metas comunes. La coordinación atestigua que un equipo desempeñe como un todo unitario y es identificado como un proceso indispensable para entender la efectividad de los equipos de trabajo. (Rico et al, 2011)

**Dirección:** en cuanto a la dirección la eficiencia se halla cuando orienta al fruto de nuestros objetivos que como organización trazamos, solo podremos lograr si los colaboradores se interesen por ello, esto nos llevara a preparar y facilitar los objetivos individuales que conseguir metas de autorrealización.

*Alta dirección:* es muy común en las empresas magnas donde contamos con altos directivos o la gerencia, adyacente con un equipo de individuos que colaboran con ellos y les asesoran. Estos son los máximos responsables y representantes para el cumplimiento de los objetivos.

*Dirección intermedia:* en esta jerarquía se encuentran los directivos de fábrica, mandos intermedios y jefes de departamento. Las funciones de estos son de manera organizativa.

*Dirección operativa:* aquí podremos encontrar a los directivos que encargan de supervisar el proceso productivo de delegar tareas. Entre la compañía ellos forman parte de jefes de sección o grupo de trabajo.

**-Ambiente de trabajo:** Como sabemos un ambiente de trabajo positivo hace que los colaboradores se sientan inmensamente felices de poder ir a trabajar en la organización, ya que esto provee la motivación que se necesita para estar bien el día y hacer mejor el trabajo que se nos encomienda.

*Comunicación transparente y abierta:* Por otra parte, una de las formas más esenciales y transparentes de la comunicación corresponde al valor que realmente el empleado necesita. Es lo que ayuda a hacer que los empleados sientan que pertenecen a la organización. El trabajo entonces se vuelve significativo debido a que los empleados saben que su contribución afecta a la organización a la que pertenecen.

*Equilibrio entre trabajo y vida social:* Cuando los colaboradores desempeñan con sus incomparables necesidades y objetivos en la vida, como por ejemplo tenemos a la familia, amigos, la búsqueda espiritual, el auto-crecimiento, etcétera, pueden sentirse más seguros de sí mismos y realizar su mejor esfuerzo en el trabajo.

*Capacitación y desarrollo:* En la actualidad muchas veces los cambios son constantes por lo tanto es inevitable que las organizaciones obtengan mantenerse al día con los últimos adelantos y capacitar a sus colaboradores.

*Reconocimiento del trabajo:* Cuando el trabajo riguroso es galardonado de manera adecuada y es debidamente examinado por los jefes, los colaboradores se sentirán valorados por la organización. Esto ayuda a tener una mentalidad es saludable para la organización ya que los colaboradores estarán preparados a hacer un esfuerzo adicional sin tener que preocuparse por conseguir algo a cambio.

*Un fuerte espíritu de equipo:* Uno de los principales ejes hace referencia a la comunicación formal e informal. Persistamos que una de las principales funciones de los canales de comunicación interna no “permite a un desarrollo, coordinación y cumplimiento formales de las tareas” comunicando mensajes que informen y “ayuden a los participantes de la organización a entender el estado actual de la organización y sus padrones en la misma.

**-Comunicación y coordinación:** Aspectos que obligan por un lado de conocimientos clave para que el grupo se conserve firme y pueda desenvolver la tarea y por otro de una representación mental unificada de todos los participantes la razón a cómo actuar colectivamente. (Galtés, 2012)

*Comunicación y coordinación interna:* Cabe destacar que la comunicación y coordinación interna muestra diferentes sucesos de clasificación y conceptualización según la orientación de los distintos autores.

*Formal e informal:* La comunicación formal se concierne con el método expreso de reglas que rigen el comportamiento, objetivos, facultades y responsabilidades de quienes integran el equipo organizacional.

*Comunicación descendente:* Es el tipo de comunicación más usado en las corporaciones; en este tipo, el encargo nace en la alta dirección, desde donde emprende a proceder de manera vertical hasta los niveles base o inferiores.

*Comunicación ascendente:* También conocida como flujo de comunicación hacia arriba, la comunicación ascendente, al contrario de la comunicación descendente, surge de los

niveles bajos y comienza a ascender hasta los altos niveles jerárquicos. Veamos sus características, medios, objetivos y funciones.

**-Condiciones ambientales de trabajo:** son las condiciones ambientales de trabajo las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que envuelve al empleado mientras este desempeña un cargo. (Buelvas et al, 2013)

*Condiciones ambientales:* comprende aspectos como la satisfacción laboral, los riesgos laborales, la carga de trabajo, entre otros.

*Condiciones ergonómicas:* relacionadas con el sitio de trabajo donde el empleado desarrolla sus actividades y el bienestar que este le ofrece.

*Condiciones económicas:* dirigidas al conocimiento del trabajador con respecto al salario recibido.

**-Capacitación y formación:** En la sociedad existente, la capacitación es estimada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a las exigencias del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización. (Sanchez, 2014)

*Diseño previo:* El diseño de la preparación que conste las distintas etapas: relevamiento de necesidades de capacitación, forma de dictado, docente, programa, temario, objetivos, medición es vital antes del lanzamiento de la misma.

*Participación activa de los capacitados:* Los cursos donde habla una sola persona todo el tiempo ya no son productivos. La participación activa al menos la final de la misma con dudas, preguntas, incluso con opiniones contrarias y debates sobre lo expuesto son muy importantes.

*Teoría y práctica:* Toda capacitación de triunfo lleva una parte teórica y una práctica donde las personas coloquen, aunque sea rápidamente en práctica los conocimientos calados.

**-Implicancias del mejoramiento:** Gómez (1994) constriñe que el mejoramiento continuo ayuda a una conversión de un componente viable y comprensible a las organizaciones de los países en vías de desarrollo obstaculicen la brecha tecnológica que guardan con respecto al mundo desarrollado.

*Compromiso de alta dirección:* El proceso de mejora debe comenzar desde las cabezas claves de una organización quienes vendrían a ser los directivos; progresa en la medida al grado de compromiso que éstos obtengan.

*Consejo directivo de mejoramiento:* El grupo de administración es un equipo de responsables en la implantación de procesos de mejoramiento. Eso implica la colaboración activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización.

*Participación de los empleados:* Es importante desarrollar métodos que ofrezcan a todos los personajes los medios para que aporten, sean equilibrados y se les examinen sus contribuciones personales en beneficio del progreso.

*Aseguramiento de calidad:* al desarrollar estrategias de calidad cada equipo debe tener presente el tiempo en que se desarrollara. Luego de eso debe asegurarse que estos equipos entiendan la estrategia de manera en que sus participantes puedan desarrollar planes a corto plazo detallados que aseguren actividades que coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.

**-Motivación y reconocimiento:** De acuerdo con el Estudio de Greenberg y Arakawa, Profit From the Positive, los líderes que más reconocen y motivan tienen un 42% de mayor productividad que aquellos que no lo hacen. (De Jacobis, 2016)

*Reconoce actitudes y comportamiento específicos:* Acciones muy típicas no son permitidas. Trata de premiar una conducta concreta del colaborador.

*Comparte las historias de reconocimientos:* Trata de encontrar el momento para comunicar al contorno de la empresa las acciones positivas de tus empleados. El colaborador se verá más comprometido e internalizará las buenas prácticas.

*Simplifica el método de reconocimiento:* hace que sea muy factible para los practicantes registrar el buen trabajo de sus compañeros. Los resultados te asombrarán.

*Alinea el reconocimiento de los objetivos de la empresa:* Justa las capacidades de reconocimiento a la misión y los objetivos de tu organización. Así, cuando reconozcas a un empleado, su premio estará alineado con la estrategia corporativa.

## **2.2. Compromiso organizacional**

Está relacionado con la percepción personal de las características objetivas y subjetivas de la organización, siendo esencial para su satisfacción, motivación profesional y éxito organizacional. (Neves et al, 2018)

Además de la variedad de percepciones, varios artículos se han examinado y probado las contribuciones dadas por los diversos escritores para entender el compromiso organizacional, lo cual se reflejó al considerar que el compromiso ha sido una variable definida, medida e investigada de forma amplia. Así, Reichers observó este contexto crítico, coherente con la falta de precisión y redundancia en los conceptos de compromiso, y realizó una nueva conceptualización, considerando que el compromiso es una variable que tiene varios focos. (Llapa et al, 2009)

### **2.2.1. Dimensiones**

Betazos (2006) menciona que el compromiso organizacional se ha apreciado como variable consecuente de aspectos personales del colaborador, características del trabajo, medioambiente laboral y roles de los empleados.

**-Compromiso efectivo:** El compromiso es un tema que ha interesado desde más de dos décadas a los directivos y a los aplicados del comportamiento humano en las organizaciones. Así, en 1979, Streers lo definió como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”. (Arias, 2001)

**-Compromiso normativo:** Es aquel que encuentra en el dogma de la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas

asistencias; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de subsistir en la organización, como efecto de percibir una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

**-Compromiso continuo:** Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera desertar a la organización. Es decir, el trabajador se siente emparentado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

### **3. Método**

#### **3.1. Tipo**

La presente investigación, es básica pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

#### **3.2. Enfoque**

Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

#### **3.3. Alcance**

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada

de manera independiente las variables de estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### **3.4. El diseño metodológico.**

El diseño de investigación es No Experimental de corte transversal

(Hernández et al., 2014), mencionan que el diseño de la presente investigación, es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las variables actitud emprendedora con capacidad de creación de microempresas y es de corte trasversal, debido a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural.

### **3.5. Participantes**

El área de estudio se ejecutó en las tiendas electrodomésticas “Elektra, La Curacao y Empresa de Bienes y Servicios Carsa”. Considerando a todo el personal de dichas tiendas lo cual corresponde a 42 colaboradores. Lo cual para nuestro estudio se formó con el proceso de muestreo no probabilístico.

### **3.6. Instrumentos**

El instrumento para la variable de prácticas de gestión en la retención del talento humano utilizada en el presente artículo fue realizada por (Balarezo et al., 2014), que consta de 8 dimensiones y 42 ítems. Para la variable de compromiso organizacional se utilizó el instrumento elaborado por (Meyer & Alien, 1991) ambientada con 3 dimensiones y 21 ítems.

Las encuestas fueron sometidas a un proceso de validación de contenido de juicio de expertos, recurriendo a cinco especialistas quienes con sumo profesionalismo lo realizaron exitosamente.

Asimismo, para obtener el grado de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach el cual arrojó los siguientes resultados; 0,965\*\* perteneciente a la variable de retención del talento humano y 0,931\*\* resultado de compromiso organizacional, comprendiendo así que el instrumento utilizado es confiable y aceptable.

### **3.7. Análisis de datos**

Por otra parte para nuestro análisis de datos se derivó a usar el programa estadístico SPSS, de tal manera se procedió a ingresar los datos. Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, de tal forma que se ingresó los datos proporcionados en el proceso de recolección de información, empleando el análisis correlacional de las variables y dimensiones, llegando a usar la hipótesis nula y alterna para luego estipular el grado de significancia teniendo en cuenta el p-valor  $< 0,005$ .

## **4. Resultados y discusión**

### **4.1. Resultado 1**

La tabla 1 nos muestra la fiabilidad de las variables en la que se utilizó el Alfa de Cronbach en el cual arrojó los siguientes resultados; 0,965\*\* perteneciente a la variable independiente de prácticas de retención en la gestión del talento humano y 0,931\*\* resultado de la variable dependiente; compromiso organizacional, comprendiendo así que el instrumento utilizado es confiable y aceptable.

Tabla 1.

*Análisis de la fiabilidad de alfa de Cronbach de las prácticas de gestión en la retención del talento humano y compromiso organizacional*

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Prácticas de retención del talento humano	,965	45
Compromiso organizacional	,931	21

*Fuente: Elaboración propia.*

## 4.2. Resultado 2

### Prueba de normalidad

Por el contrario, para la selección de la prueba de correlación realizamos una prueba de normalidad de Shapiro – Wilk (las cuales se utilizan en muestras menores a 50 datos) podemos observar en la tabla 2, en definitiva, concluimos que las variables y dimensiones utilizadas en esta investigación tienen una distribución no normal y para el análisis estadístico se manejó con el coeficiente de correlación de Rho Spearman la cual se utiliza para las variables con distribución no normal.

Tabla 2

*Prueba de normalidad Shapiro- Wilk*

	Prueba de normalidad		
	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Practicas de retención del talento	.766	42	.000

Compromise organizacional	.845	42	.000
Compromiso efectivo	.788	42	.000
Compromise normativo	.868	42	.000
Compromiso continuo	.881	42	.000

*a. corrección de significación de Lilliefors*

### 4.3. Resultado 3

En el siguiente cuadro observamos la información de edad, grado de instrucción, empresas de electrodomésticas encuestas, cargo que ocupan en la tienda, genero, condición laboral, tiempo de servicio y estado civil.

Tabla 3.

*Perfil sociodemográfico de los encuestados*

		Recuento	porcentaje	
	20-30	28	66.7%	
	31-40	11	26.2%	
	41-50	2	4.8%	
	51-60	1	2.4%	
	61- a mas	0	0.0%	
	Total	42	100.0%	
Grado de instrucción	Superior técnica sin concluir	9	21.4%	
	Superior técnica concluidos	22	52.4%	
	Superior universitaria sin concluir	4	9.5%	
	Superior universitaria concluidos	5	11.9%	
	Estudio de posgrado sin concluir	1	2.4%	
	Estudio de posgrado concluidos	1	2.4%	
	Total	42	100.0%	
	Tiendas Encuestadas	Elektra Tarapoto	7	16.7%
		La cuaracao Tarapoto	13	31.0%

	Carsa Tarapoto	22	52.4%
Genero	Total	42	100.0%
	Masculino	25	59.5%
	Femenino	17	40.5%
Condición laboral	Total	42	100.0%
	CT/ completo	28	66.7%
	CT/ parcial	5	11.9%
	Empleado	9	21.4%
Tiempo de servicio	Total	42	100.0%
	1 a 6 meses	11	26.2%
Estado civil	7 meses a 1 año	10	23.8%
	1 a 2 años	1	2.4%
	3 a 5 años	18	42.2%
	6 años a mas	2	4.8%
	Total	42	100.0%
	Soltero (a)	17	40.5%
Casado (a)	13	31.0%	
	Viudo (a)	2	4.8%
Divorciado (a)	0	0.0%	
Conviviente	10	23.8%	
Total	42	100.0%	

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.4. Resultado 4

Ho: Las prácticas de gestión en la retención del talento humano no se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de las empresas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y Empresa de bienes y servicios Carsa, 2019.

H1: Las prácticas de gestión en la retención del talento humano si se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de las empresas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao Y empresa de bienes y servicios, Carsa, 2019.

Regla de decisión

Si  $P - Valor > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $P - Valor < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, se puede verificar la tabla 4, un nivel de significancia de las prácticas de gestión en la retención del talento humano con un p-valor 0.000 ( $p < 005$ ), lo que estableció rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y posteriormente aceptar la hipótesis alterna. Además, se descubrió la existencia significativa positiva media, mediante el coeficiente de recolección de Rho Spearman, entre las variables prácticas de gestión en la retención del talento humano con el compromiso organizacional ( $Rho = 0,615$ ). La cual nos indica que a mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano de los colaboradores mayor compromiso organizacional habrá en dichas tiendas electrodomésticas

Tabla 4.

*Análisis de correlación entre las prácticas de gestión del talento humano y el compromiso organizacional*

Prácticas de gestión en la retención del talento humano	Compromiso organizacional		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,615	0,000	42

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

*Fuente:* Elaboración propia

#### 4.5. Resultado 5

$H_0$ : Las prácticas de gestión en la retención del talento humano no se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y Empresa de bienes y servicios Carsa, 2019.

$H_1$ : Las prácticas de gestión en la retención del talento humano si se relacionan significativamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y empresa de bienes y servicios, Carsa, 2019.

Regla de decisión

Si  $P - Valor > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $P-Valor < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula( $H_0$ ) Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Se observa en la tabla 5, un nivel de significancia del compromiso efectivo con un p-valor de 0.000 ( $p < 0,005$ ), que estableció desechar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ . Además, se descubrió la existencia de una influencia significativa positiva considerable, mediante el coeficiente de Rho Spearman, entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano con el compromiso afectivo ( $Rho = 0,760$ ). Lo cual nos indica que a mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano mejor será el compromiso afectivo de los colaboradores con dichas tiendas electrodomésticas.

Tabla 5.

*Análisis de correlación entre las prácticas de retención del talento humano y el compromiso efectivo*

---

	Compromiso afectivo		
Prácticas de gestión en la retención del talento humano	Rho Spearman	p-valor	N
	0,760	0,000	42

---

\*\*\*. *La correlación significativa en el nivel 0,01(bilateral)*

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.6. Resultado 6

$H_0$ : Las prácticas de gestión en la retención del talento humano no se relacionan significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y empresa de bienes y servicios Carsa, 2019.

H1: las prácticas de gestión en la retención del talento humano si se relacionan significativamente con el compromiso normativo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao Y empresa de bienes y servicios, Carsa, 2019.

Regla de decisión

Si P- Valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P- Valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Se observa en la tabla 6, un nivel de significancia del compromiso normativo con un p-valor de 0.000 ( $p < 0.005$ ), que propuso rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna H1. Además, se descubrió la existencia de una influencia significativa positiva media, mediante el coeficiente de Rho Spearman, entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano con el compromiso normativo ( $Rho = 0,535$ ). Lo cual nos indica que a mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano mejor será el compromiso normativo de los colaboradores con dichas tiendas electrodomésticas.

Tabla 6

*Análisis de correlación entre las prácticas de retención del talento humano y el compromiso normativo*

Prácticas de gestión en retención del talento humano	Compromiso normativo		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,535	0,000	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

#### 4.7. Resultado 7

Ho: Las prácticas de gestión en la retención del talento humano no se relacionan significativamente con compromiso continuo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y empresa de bienes y servicios Carsa, 2019.

H1: Las prácticas de gestión en la retención del talento humano si se relacionan significativamente con el compromiso continuo de los colaboradores de las tiendas electrodomésticas Electra S.A, La Curacao y empresa de bienes y servicios Carsa, 2019.

Tabla 7.

*Análisis de correlación entre las prácticas de retención del talento humano y el compromiso normativo*

Prácticas de gestión en la retención del talento humano	Compromiso continuo		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,428	0,005	42

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Regla de decisión

Si P- Valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P- Valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Se observa en la tabla 7, un nivel de significancia del compromiso continuo con un p-valor de 0.005 ( $p < 0,005$ ), que estableció rechazar la hipótesis nula Ho y aceptar la hipótesis alterna H1. Además, se descubrió la existencia de una relación significativa positiva débil, mediante el coeficiente de Rho Spearman, entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano con el compromiso continuo (Rho = 0,428). Lo cual nos indica que a menores prácticas de gestión en la retención del talento humano menor será el compromiso continuo de los colaboradores con dichas tiendas electrodomésticas

## 4.2. Discusión

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación significativa entre las prácticas de gestión del talento humano con el compromiso organizacional, en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A., La Curacao y Empresa de Bienes y Servicio Carsa, Tarapoto, 2019, cuyos resultados aprueban mediante el análisis estadística Rho Spearman, en lo cual se obtuvo un coeficiente de 0,615 de las variables (prácticas de retención del talento humano y el compromiso organizacional), y con un P- valor de 0,00. Dentro de lo cual se asemeja al estudio realizado por (Honorio, 2018), con el título de su investigación “ Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en las empresas constructoras de Lima, 2016 – 2017” que tiene como objetivo general identificar qué tipo de prácticas de gestión en la retención del talento humano se relacionan con el compromiso organizacional en las empresas contracturas de lima. Los resultados arrojados por dicha investigación han reportado la existencia de una relación positiva considerable a un  $Rho = ,641$ , así como una asociación de influencia entre las variables prácticas de gestión de retención del talento humano y el compromiso organizacional dando un  $(p= 0,005)$ . Por lo tanto, este resultado señala que los ejes que conforman la gestión de talento humano se interrelacionan de forma integral y sinérgica en la consolidación de las dimensiones del compromiso organizacional.

De otro modo en la tesis de (Azabache, 2007) titulada “La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa de servicio electromecánicos Pacasmayo SEMEPA S.R.L”, realizada por los alumnos de la Universidad Nacional de Trujillo escuela de Administración cuyo objetivo general pretende exponer la calidad del potencial de la gestión del talento humano para así poder detener el capital humano estratégico de la organización como una vía para influir efectivamente sobre su desempeño laboral, aportando de este modo, resultados organizativos y su competitividad. En los resultados de esta investigación se ha reportado la existencia de una relación positiva considerable con un  $(Rho = ,741)$ , así como una relación de influencia entre las variables

gestión del talento humano y el desempeño laboral dando un ( $p=0,000$ ). En este sentido las dos tesis tienen una relación positiva frente a las estrategias sobre la gestión humana. Este vínculo causal sobre las variables de la gestión del talento humano, desempeño laboral que corresponde a la tesis citada, y las variables prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional sobre la tesis investigada y estudiada juegan un papel protagonista debido a que permitan la adquisición, retención y/o el desarrollo de los colaboradores con mayor potencial.

## **5. Conclusión y recomendaciones**

### **5.1. Resultados**

En fundamento a los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se concluye que si existe una relación significativa entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A, La Curacao y Carsa, 2019. La correlación que se obtuvo fue positiva media ( $Rho = 0,615^{**}$ ;  $p = 0,000$ ), determinando que a mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano mejor compromiso organizacional.
- Referente al primer objetivo específico, se determina que si existe relación significativa entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso efectivo en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A, La Curacao y Carsa, 2019. La correlación que se obtuvo fue positiva considerable ( $Rho= 0,760^{**}$ ,  $p = 0,000$ ), determinando que a mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano mejor compromiso efectivo.
- Referente a segundo objetivo específico, se determina que si existe relación significativa entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso normativo en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A, La Curacao y Carsa, 2019. La correlación que se obtuvo fue positiva media ( $Rho=0,535^{**}$ ,  $p = 0,000$ ), determinando

que mejor prácticas de gestión en la retención del talento humano mejor compromiso normativo.

- Referente al tercer y último objetivo específico, se determina que si existe relación significativa entre las prácticas de gestión en la retención del talento humano y el compromiso continuo en las tiendas electrodomésticas Elektra S.A, La Curacao y Carsa, 2019. La correlación que se obtuvo fue positiva débil, ( $Rho = 0,428^{**}$ ,  $p = 0,005$ ), determinado que a menor prácticas de gestión en la retención del talento humano menor compromiso continuo.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que para mejorar las prácticas de gestión en la retención del talento humano sobre el compromiso organizacional de las tiendas electrodomésticas se aumente las prácticas de confianza y comunicación constante. Es importante conocer las expectativas de los trabajadores y procurar que estas se realicen en la medida de lo posible.
- Se recomienda que, para obtener mejoras continuas de prácticas de gestión en la retención del talento humano sobre el compromiso efectivo, se trate a los empleados con respeto. Ofrecer tiempo flexible, y crear un ambiente de confianza y transparencia. Dejar que los empleados sean ellos mismos, para que ellos se sientan parte del equipo logrando dicho compromiso.
- Se recomienda que, para incrementar las prácticas de gestión en la retención del talento humano respecto a compromiso normativo, ofrecer incentivos a los trabajadores (vacaciones, bonos, comisión, reconocimiento).
- Al obtener el último resultado entre la variable independiente con la dimensión compromiso continuo ( $Rho = 0,428^{**}$ ,  $p = 0,005$ ) en la cual se obtuvo una correlación positiva débil, se recomienda cambiar la dimensión utilizada, con otra dimensión que tenga mayor relación con las prácticas de gestión en la retención del talento humano.

## Referencias

- Acuña, Y., & Ventura, C. (2015). *Propuesta de mejora del nivel de compromiso de trabajadores en la empresa "cerámicos Lambayeque."*  
<https://core.ac.uk/reader/84110422>
- Adan Smith. (2013). Division del Trabajo.
- Ames, R. (2017). *Factores de atracción y retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional, en una empresa del sector minero, Arequipa 2015.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5378/ADMamgurj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Archete, M., & Fasano, F. (2012). *Retención del capital humano valioso en consultoras globales en Argentina.* Universidad Argentina de la Empresa.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración* , 10.
- Azabache, L. D. M. (2007). Universidad Nacional de Trujillo. *Lexus*, 4(None), 37.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Balarezo, R., Cardoza, I., Hidalgo, G., Rendón, W., & Ronal, T. (2014). *Medición del nivel de Retención del Talento Humano y su impacto con el compromiso.*
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Universidad de Murcia*, 23, 207–215.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional es una muestra de trabajadores Mexicanos. In *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (Vol. 22). Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.  
[https://www.redalyc.org/pdf/2313/Resumenes/Resumen\\_231317045002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/2313/Resumenes/Resumen_231317045002_1.pdf)
- Buevas, L., Oviedo, O., & Amaya, C. L. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Barranquilla (Col.)*, 29(3), 542–560.
- Codina, B., & Castillo Villarreal Pablo Guerra Rodríguez, J. (2009). La retención de empleados eficientes: importancia estratégica de la fidelización de los empleados (The retention of efficient employees: strategic importance of employee's fidelity). In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 4). <http://www.spentamexico.org/v4-n2/4%282%29%20145-159.pdf>
- De Jacobis, I. (2016). Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo.
- Galtés, R. (2012). La coordinación de los equipos de trabajo.
- Gómez, B. (1994). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. *FIM*, 2.
- Gonzales, M., & René, D. (2009). Estrategias de retención del personal: una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Universidad EAFIT*, 45(156), 45–72.
- Honorio, Y. (2018). Las parcaricas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en las empresas constructoras de Lima, 2016-2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3704/1/2018\\_Honorio-Hirache.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3704/1/2018_Honorio-Hirache.pdf)

- Llapa, R., Trevizan, A. ., Shinyashiki, T. G., & Mendes Costa, I. A. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. In *Enfermería Global*. Servicio de Publicaciones, Universidad de Murcia.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.  
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Latino-Am. Enfermagem*.  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Pfeffer, J. (1994). Cómo generar ventaja competitiva sostenible a través de la dirección eficaz del personal. *Editorial Harvard Business School Press*.
- Prieto, G. (2013). *Gestión de talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín.
- Recursos humanos, O. (2018). El compromiso como forma de retención del talento - ORH | Observatorio de Recursos Humanos.
- Rico, R., Sánchez, M., Gil, F., Alcover, C. M., & Taberner, C. (2011). *Proceso de coordinación en equipos de trabajo* (Vol. 32).
- Sanchez, J. (2014). *Implementación del proceso capacitador*. Guanajuato .
- Tejado, A. (2017). ¿Cómo retener y generar compromiso en el capital humano? | Recursos Humanos | Actualidad | ESAN.