



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“RETENCIÓN DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO
HUMANO Y SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN
JERÓNIMO CUSCO - 2018”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Presentado por:

Bach. Martha Pompilla Ttito

Asesor:

Mgt. Jose Arroyo Polanco

Cusco - Perú

2018



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el proyecto de tesis intitulado: **“RETENCIÓN DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN JERÓNIMO CUSCO - 2018”**, con el objeto de optar el título profesional de Licenciada en Administración.

El estudio se realizó en el ámbito específico del distrito de San Jerónimo, Departamento de Cusco tomando como base el análisis de la situación actual, que permitió conocer como se da la Retención del Personal.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Bach. Martha Pompilla Ttito



AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios, por haberme permitido salir adelante dándome fuerzas y fortaleza a diaria.

A mi familia, quienes me ayudaron en todo momento en mi formación, siendo el pilar de motivación para luchar por mis metas y que este desafío hoy sea una realidad.

Agradecer a mi asesor de tesis, Mgt. José Arroyo Polanco por su apoyo constante, dedicación, conocimiento y experiencia en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A si mismo agradecer a mis dictaminantes Lic. Marcela Vargas Camacho y Mgt. Alejandro Vladimir Delgado Camacho, por sus valiosas opiniones y por su paciencia que me brindaron en este proceso; a mi asesora estadística Jessika Corahua Ordoñez y a la Lic. Patricia Irrarazabal Gavancho.

A la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, quienes con su apoyo contribuyeron a la recolección de datos para la realización del trabajo de investigación.

Bach. Martha Pompilla Ttito



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios, por estar siempre conmigo en los momentos más difíciles de mi vida, siendo mi fortaleza.

A mis padres, Guillermo Pompilla Solis y Victoria Ttito Aimituma, por enseñarme a ser una persona de bien con valores, por tenerme paciencia y brindarme su confianza; siempre me dieron su apoyo incondicional. Por sus consejos valiosos que siempre tengo que dar lo mejor de mí, con humildad y que ningún camino es fácil en la vida con esfuerzo y sacrificio todo es posible.

A mis hermanos, Elizabeth, Pilar, Roxana y Edgar, por darme ánimos a diario y por estar siempre a mi lado. A mi tía Toribia quien es como mi segunda madre, por enseñarme a ser una persona de bien y por ese amor incondicional que me tiene.

A mis amigos de la Universidad, Jacqueline, Yaneth, Marisol y en especial a Adriana por su apoyo incondicional.

A Miguel, por formar parte de mi vida, por el constante apoyo que me brinda, para seguir adelante.

Bach. Martha Pompilla Ttito



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR

1. DICTAMINANTES

- Mgt. Alejandro Vladimir Delgado Camacho
- Lic. Marcela Vargas Camacho

2. REPLICANTES

- Mgt. Iris Obando Alvarez
- Mgt. Edison Alves Choque

3. ASESOR

- Mgt. Jose Arroyo Polanco



ÍNDICE

	Pag.
PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS Y DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

**CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Relevancia social.....	3
1.4.2. Implicancias prácticas	4
1.4.3. Valor teórico.....	4
1.4.4. Utilidad metodológica.....	4
1.4.5. Factibilidad.....	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	4
1.5.1. Delimitación temporal.....	4
1.5.2. Delimitación espacial	5
1.5.3. Delimitación conceptual.....	5



CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 6

 2.1.1. Antecedentes internacionales 6

 2.1.2. Antecedentes nacionales 8

 2.1.3. Antecedente local 10

2.2. Bases legales 12

2.3. Bases teóricas 12

 2.3.1. Retención del personal. 12

 2.3.2. Importancia de retener el talento. 13

 2.3.3. Estrategias para retener al talento. 13

 2.3.4. Teorías de motivación para aplicar a la retención de personal 14

 2.3.5. Programa de Retención de personal 15

 2.3.6. Relaciones con los empleados..... 16

 2.3.6.1. Diseño de un programa de relaciones con los empleados 16

 2.3.7. Proceso para retener a las personas. 17

 2.3.7.1. Higiene laboral..... 18

 A. Los principales puntos de programas de higiene laboral: 18

 B. Objetivo de la higiene. 19

 C. Condiciones ambientales del trabajo. 20

 a) Salud física..... 20

 b) Salud mental. 20

 • Estrés en el trabajo..... 20

 2.3.7.2. Seguridad en el trabajo. 21

 A. Establecimiento de una política de seguridad..... 21

 B. Seguridad: el efecto económico. 21

 C. Foco de atención de los programas de seguridad. 22

 D. Programa de seguridad en el trabajo requiere las etapas siguientes 22

 E. La seguridad laboral opera en tres áreas principales de actividad a saber:..... 23

 a) Prevención de accidentes 23

 b) Prevención de robos (vigilancia). 23



- c) Prevención de incendios. 23
 - 2.3.7.3. Relación con el sindicato. 24
 - A. Contrato colectivo. 24
 - B. Negociación colectiva. 25
- 2.4. Marco conceptual 26
- 2.5. Marco institucional. 28
 - 2.5.1. Reseña histórica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. 28
 - 2.5.2. Misión institucional. 29
 - 2.5.3. Visión institucional 29
 - 2.5.4. Organigrama. 30
- 2.6. Variable 31
 - 2.6.1. Variable 31
 - 2.6.2. Conceptualización de la variable 31
 - 2.6.3. Operacionalización de la variable 32

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

- 3.1. Tipo de investigación 33
- 3.2. Enfoque de investigación 33
- 3.3. Diseño de la investigación 33
- 3.4. Alcance de la investigación. 33
- 3.5. Población y muestra de la investigación 34
 - 3.5.1. Población. 34
 - 3.5.2. Muestra. 34
- 3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos. 34
 - 3.6.1. Técnica 34
 - 3.6.2. Instrumento 34
- 3.7. Procesamiento de datos 35

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado. 36
 - 4.1.1. Presentación del Instrumento 36
 - 4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado. 37



4.2. Características de la Muestra.	38
4.2.1. Datos Generales.	38
A. Género.....	38
B. Grado de instrucción.	39
4.3. Resultados por Dimensiones.	39
4.3.1. Higiene laboral 40	
4.3.2. Seguridad en el trabajo..... 43	
4.3.3. Relación con el sindicato 48	
4.4. Resultados de la Variable.....	51

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS
DE LA VARIABLE RETENCIÓN DEL PERSONAL

ANEXO 03: INSTRUMENTO

ANEXO 04: RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL
DISTRITO DE SAN JERÓNIMO



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Conceptualización de la variable.....	31
Tabla 2: Operacionalización de la variable	32
Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario	36
Tabla 4: Escala de medición e interpretación	37
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad.....	37
Tabla 6. Género	38
Tabla 7: Grado de Instrucción	39
Tabla 8: Higiene Laboral.....	40
Tabla 9: Indicadores de la higiene laboral.....	41
Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores de higiene laboral.....	42
Tabla 11: Seguridad en el trabajo	44
Tabla 12: Indicadores de la seguridad en el trabajo	45
Tabla 13: Comparación promedio de los indicadores de seguridad en el trabajo	47
Tabla 14: Dimensión Relación con el sindicato	48
Tabla 15: Indicadores de la relación con el sindicato.....	49
Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de relación con el sindicato	50
Tabla 17: Retención del Personal	51
Tabla 18: Comparación promedio de las dimensiones de la Retención del personal.....	52



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Los procesos para retener a las personas	17
Figura 2: Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.....	30
Figura 3: Género.....	38
Figura 4: Grado de Instrucción.....	39
Figura 5: Higiene Laboral	40
Figura 6: Indicadores de la higiene laboral	41
Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de higiene laboral	43
Figura 8: Seguridad en el trabajo.....	44
Figura 9: Indicadores de la seguridad en el trabajo	45
Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de seguridad en el trabajo.....	47
Figura 11: Dimensión Relación con el sindicato.....	48
Figura 12: Indicadores de la relación con el sindicato	49
Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de relación con el sindicato	51
Figura 14: Retención del Personal.....	52
Figura 15: Comparación promedio de las dimensiones de la Retención del personal	53



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, tuvo como objetivo describir como es la retención del personal; tomando en cuenta las dimensiones de estudio: higiene laboral, seguridad en el trabajo y relación con el sindicato.

El tipo de investigación es básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; la población de estudio está conformada por 38 colaboradores, la muestra es el total de la población. Recopilando la información utilizando la técnica de investigación la encuesta y realizada específicamente para este trabajo; los resultados fueron procesados por el software estadístico SPSS V y hoja Excel. Con los resultados de la investigación se determinó que la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, según los colaboradores concluyeron que el 42.1% del personal encuestado manifestaron que es mala; el 34.2% mencionó que es regular; el 13.2% mencionó que es muy mala y; mientras, el 10.5% consideró bueno. Lo que muestra que existen falencias y que estas tienen que ser mejoradas para que el personal se sienta a gusto al momento de realizar su trabajo. Finalmente, la variable retención del personal obtuvo un promedio de 2.35 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel malo.

PALABRA CLAVE: Retención del personal

**ABSTRACT**

The present research work was developed in the Human and Social Development Management of the District Municipality of San Jerónimo, had as a general objective to describe how is the retention of the staff; taking into account the dimensions of study: occupational hygiene, safety at work and relationship with the union.

The type of research is basic, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; The study population is made up of 38 collaborators, the sample is the total population. Compiling the information using the research technique and the survey conducted specifically for this work; the results were processed by the statistical software SPSS V and Excel sheet. With the results of the investigation it was determined that the Human and Social Development Management of the District Municipality of San Jerónimo Cusco - 2018, according to the collaborators, concluded that 42.2% of the surveyed personnel stated that it is bad; 34.2% mentioned that it is regular; 13.2% mentioned that it is very bad and; while, 10.5% considered good. What shows that there are shortcomings and that these have to be improved so that the staff feels comfortable when performing their work. Finally, the staff retention variable obtained an average of 2.35, which according to the scale of scale represents a bad level.

KEYWORD: Staff retention



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En este mundo globalizado, que cada día se vuelve más competitivo, existe mayor demanda de las organizaciones y en las instituciones del Estado que buscan ser más productivas, para todo esto lo más importante es hacer que el personal este contento con su trabajo, de esta manera la retención del personal ha tomado gran importancia dentro de la organización y en las instituciones del Estado. A medida que el talento humano en la actualidad cobra mayor importancia en las organizaciones tanto como en las entidades del Estado.

Podemos mencionar que a nivel nacional las entidades públicas en la retención del personal brindan a los colaboradores capacitaciones constantes así mismo por sus logros son recompensados, por ejemplo, con viáticos y vales, entendiendo que el factor humano es una pieza clave en el logro de objetivos de estas entidades.

En particular en la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo y más propiamente en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad se observó una problemática en cuanto a la retención del personal, Según (Chiavenato , 2009, pág. 440), desde el punto de vista de la administración de personas, la organización viable es aquella que no sólo consigue captar y aplicar en forma conveniente sus recursos humanos, sino que también los mantiene satisfechos, a largo plazo, dentro de la organización. La retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización.

Las acciones que se realizan en la retención del personal en la Municipalidad de San Jerónimo presentan inconvenientes, la higiene laboral no sería la más apropiada para el buen desarrollo de los colaboradores, como son: iluminación, equipos, ventilación ruido entre otros, afectando las condiciones de trabajo de cada colaborador. La seguridad en el trabajo en cuanto a las condiciones de las instalaciones de los cables no está ubicada en lugares estratégicos. Respecto a la relación con el sindicato, los representantes del sindicato presentan un pliego petitorio para las mejoras en las condiciones de trabajo y



pidiendo aumento de salarios, se percibe que a menudo no llegan a un acuerdo ambas partes.

En cuanto a la higiene laboral en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social, presentan inconvenientes en la salud física, se aprecia que la iluminación, la ventilación y los equipos o implementos de trabajo no sería la más apropiada para cada colaborador, la salud mental en los colaboradores, puesto que se sienten muy estresados por las sobrecargas de actividades que deben realizar.

Con respecto a la seguridad del personal se observa que hay carencias; no se estarían manejando apropiadamente la prevención de accidentes, ya que el colaborador se puede tropezar con los cables sueltos que están alrededor del entorno de su trabajo, en cuanto a la prevención de robos en ocasiones se da la pérdida de los materiales de trabajo u objetos del personal al momento de realizar una actividad fuera de la institución, y por último la prevención de incendios la institución no estaría contando con los espacios correspondientes para la evacuación del personal, por ende, esto hace que el personal se sienta inseguro al momento de realizar su trabajo.

En cuanto a la relación con el sindicato, los colaboradores participan en contratos colectivos y negociaciones colectivos, pero no llegan a un acuerdo en común: las ideas, propósitos e intereses no estarían bien comprendidas por ambas partes, o no se tomarían en cuenta su realidad de cada colaborador. La Municipalidad de San Jerónimo genera trabas en los pedidos que el sindicato propone.

Por todo lo expuesto anteriormente en la Municipalidad y en particular en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social existen serias deficiencias que si persiste seguirá perturbando la retención del personal, afectando el adecuado desempeño laboral de los colaboradores.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco - 2018?



1.2.2. Problemas específicos.

P.E.1. ¿Cómo es la higiene laboral en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?

P.E.2. ¿Cómo es la seguridad en el trabajo en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?

P.E.3. ¿Cómo es la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Describir la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

O.E.1. Describir la higiene laboral del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.

O.E.2. Describir la seguridad en el trabajo del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.

O.E.3. Describir la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Relevancia social.

Para el presente tema de investigación se trabajó con el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, cuyo objeto de estudio es la retención del personal.

Así también tendrá importancia en otras Municipalidades como un antecedente para poder solucionar problemas en torno a la retención del personal.



1.4.2. Implicancias prácticas.

El trabajo de investigación tuvo implicancias prácticas ya que, al conocer y analizar la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, para una mejora continua, y propuso recomendación para la mejora de la retención del personal en dicha Municipalidad.

1.4.3. Valor teórico.

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación permitió conocer y enriquecer la concepción teórica de la retención del personal, igual que de sus dimensiones; la higiene laboral, seguridad en el trabajo y la relación con el sindicato.

1.4.4. Utilidad metodológica.

El método, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada la validez y confiabilidad sirvió de aporte como fuente de información y antecedentes a posteriores trabajos de investigación relacionadas con el tema de estudio “Retención del personal”.

1.4.5. Factibilidad.

El trabajo de investigación de la retención del personal, se hizo debido a que se cuenta con información necesaria para realizar este tipo de investigación, gracias a los nuevos sistemas de información y recolección de información.

1.5. Delimitación de la investigación.

1.5.1. Delimitación temporal.

La presente investigación de la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo se realizó en el periodo 2018.



1.5.2. Delimitación espacial.

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, provincia de Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual.

La presente investigación corresponde a la Gerencia de Desarrollo Humano y Social, cuyo objeto de estudio es la retención del personal.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Antecedente 1:

Título: Análisis de las Prácticas de Gestión Humana en la Efectividad para Retener el Talento Humano Dentro de la Organización

Autor: Francisco Javier Santacruz Villegas

Año: 2011

Universidad: Universidad Nacional de Colombia

Conclusiones:

Primera conclusión: El objetivo general de este trabajo radicaba en el análisis de las practicas efectivas de gestión humana en la retención de los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios en las empresas distribuidoras de Glp, para el cumplimiento de este objetivo se planteó medir las prácticas de gestión humana de los empleados pertenecientes a 8 empresas distribuidoras de Glp, que tuvieran presencia a nivel nacional, identificando claramente las falencias presentadas por estas empresas en el ejercicio de dichas prácticas y en la intensidad en que estas eran aplicadas para el logro de los objetivos organizacionales, a su vez la identificación de esta practicas permitir conocer que aún hace falta reforzar el conocimiento y ejercicio de las mismas, destacando los siguientes hallazgos:

- Los modelos de contratación de las empresas distribuidoras de Glp analizadas en el trabajo presenta una debilidad que puede ser aprovechada por empresas pertenecientes al mismo sector que se lleguen a interesar en un trabajador perteneciente los cargos de mandos medios.
- Las prácticas de contratación de las empresas de Glp generan desmotivación y un sentimiento de incertidumbre producto de la poca seguridad en el empleo que tienen los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios.



- Las prácticas de Formación, Plan carrera y retribución, aunque presentan altos porcentajes en su aplicabilidad en las empresas, existe un gran número de personas que las considera con debilidades lo que hace que estas aun no estén consolidadas y se convierta en una debilidad la cual deben de corregir para conservar el talento más importante de la empresa, el hombre.

Segunda conclusión: Las mediciones de motivación permitieron evidenciar el factor de seguridad como un determinante de desmotivación y de insatisfacción, a su vez la falta de proyección de los empleados en las empresas de glp, acompañado de un interés de parte de estos por la remuneración a su servicio producto de su alta capacidad e interés por el cumplimiento de metas.

Tercera conclusión: En relación a las asociaciones, se evidenciaron dos variables independientes que no se relacionaban en su totalidad como es el caso de las prácticas de Gestión Humana y los factores de Motivación.

Antecedente 2:

Título: Gestión del Talento y Técnicas de Retención de Personal Clave, Caso Enap Refinerías Biobío

Autor: Francisco Javier Rojo Figueroa

Año: 2014

Universidad: Universidad de Concepción – Chile

Conclusiones:

Primera conclusión: El presente estudio, debido a la naturaleza de su información y la cantidad de datos proporcionados por la empresa, no logra reunir la cantidad requerida para la elaboración de un modelo predictivo como una regresión logística Multinomial, sí logra mostrar que existen características de los individuos que se relacionan con las preferencias sobre las posibilidades de continuar su carrera interna en la empresa consultadas por el departamento de Desarrollo Organizacional Por lo anterior, resultaría interesante en el futuro generar una encuesta propia que recoja información en círculos más amplios, como podría ser un estudio a nivel regional o nacional, en diversas empresas, pudiendo incluso, incorporar como nuevas categorías la posibilidad de aumento de sueldo, beneficios específicos o flexibles además de incorporar una nueva variable que incluya, de alguna manera a definir, la personalidad del individuo,



tema que no fue analizado hasta el momento, todo esto con el fin de mejorar el enfoque de los departamentos de Recursos Humanos, permitiendo con esto mejorar, además de la retención del personal clave, temas como por ejemplo, el clima laboral y una mejor asignación de los recursos de la empresa.

Segunda conclusión: De todas maneras, para la retención de personal, existen variados mecanismos expuestos dentro de la literatura que se encuentran orientados a esta tarea, quedando como misión del equipo encargado de los recursos humanos identificar, implementar y hacer el correcto seguimiento de la o las herramientas que se acomoden a las necesidades de la organización, pudiendo ser estas las presentadas en este estudio u otras que la empresa considere adecuadas. Por lo mismo, se debe entender que la idea presentada en este estudio pretende ser un apoyo a la gestión del talento, que, aunque tenga una validez solamente al interior de ENAP Refinerías Biobío, la idea puede replicarse a otras organizaciones, o de manera de un nuevo estudio, cubrir la situación local o regional.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Antecedente 1:

Título: Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas Aplicadas Sobre Jóvenes “Millennials” en un Grupo de Organizaciones

Autor: Mitta Flores, Daniel Eduardo y Dávila Salinas, Carmen Lucero

Año: 2015

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú

Conclusiones:

Primera conclusión: A lo largo de nuestro aprendizaje académico hemos escuchado hablar sobre la importancia de las políticas de retención en los centros de trabajo; sin embargo, nunca imaginábamos que existiría una generación que rompa con el esquema típico implementado en las organizaciones donde, en su mayoría, el factor motivacional y de retención principal giraba en relación al dinero. Al realizar esta investigación hemos podido comprobar la importancia en la segmentación de políticas, puesto lo que agrada a un colaborador puede que no sea de agrado para otro. Asimismo, hemos aprendido que los tiempos han



cambiado drásticamente, ahora los jóvenes tienen la oportunidad de elegir de acuerdo a sus gustos y beneficios que recibirán donde es que les atrae más trabajar.

Segunda conclusión: Mediante esta investigación hemos aprendido la importancia de tener una amplia diversidad de fuentes que nos brinden distintos puntos de vista sobre un tema, nos sentimos enriquecidos por la amplia cantidad de información que encontramos buscando el tema de Millennials, y aunque en un inicio fue complicado para nosotros puesto que los autores estaban en desacuerdo en el rango de nacimiento para esta generación, fue muy interesante el haber aprendido que detrás de cada postura se encontraba un argumento que ayudaba a entender mejor esta contradicción de rangos, es por ello que decidimos tomar a un autor como base, debido a que consideramos que tenía los mejores argumentos y podría guiar de una mejor manera nuestra investigación.

Tercera conclusión: Otro aprendizaje que hemos logrado adquirir en esta investigación ha sido el cuestionamiento continuo, creemos que como gestores tenemos que ser siempre detallistas, cuestionarnos constantemente ante cada punto, no contentarnos con una simple respuesta sino que debemos seguir haciéndonos más preguntas, cuando obtuvimos los primeros resultados de las encuestas y entrevistas creímos en un inicio que ya habíamos avanzado una gran parte, pero en realidad fue lo mínimo, nos faltaba seguir cuestionándonos, buscando relaciones entre la realidad y la teoría, cada vez enriqueciendo más la investigación. Asimismo, el enfoque crítico se ha convertido en una herramienta muy usada y la hemos adquirido al planificar de una mejor manera la información, así como, al analizarla de una manera más objetiva, estos enfoques críticos que hemos implementado se han visto reflejados en el estricto diseño de las encuestas y entrevistas, los cuales han pasado procesos pilotos con el fin de mejorar la calidad de las herramientas de investigación.

Antecedente 2:

Título: Propuesta de retención del talento millennials en la entidad financiera banco de crédito del Perú en el departamento de Lambayeque – 2016

Autor: Elizabeth Fiorella Bergerman Zapata

Sarai Eliza Tantaleán Sánchez

Año: 2016



Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Conclusiones:

Primera conclusión: La Generación Millennials, es la fuerza laboral más relevante en la actualidad para las organizaciones; por ende se concluyó que no se podrá retener por un largo tiempo a esta generación ya que la característica principal de estos es tener experiencias en corto plazo, sin embargo mediante la propuesta se determina que el Banco de Crédito del Perú tendrá que trabajar para el máximo desarrollo, de estos, alcanzando una milla extrema, para una próspera y enriquecedora experiencia, que beneficiará a ambas partes. Cabe mencionar que el trabajo realizado por el banco ha sido un trabajo eficiente adaptándose a las necesidades que exige esta nueva generación, esto es avalado por los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Segunda conclusión: Los colaboradores de la Generación “Y” o Millennials del Banco de Crédito del Perú, demostraron estar comprometidos con su trabajo y han mostrado una actitud favorable para el desempeño de sus funciones sin embargo los resultados no fueron al 100% pero lo obtenido superó el 50%, por consiguiente los resultados obtenidos, establecieron que la entidad se encontró en un buen nivel de gestión del talento humano y que más de la mitad de los colaboradores se encontraron comprometidos y que la actitud es parte fundamental de su desempeño laboral.

Tercera conclusión: Se determinó que las motivaciones que poseen los colaboradores de la Generación “Y” o Millennials del Banco de Crédito del Perú, son las siguientes: el valor del trabajo y experiencia laboral; ya que, para los Millennials es de vital importancia que su trabajo sea considerado y valorado, de tal forma que obtengan experiencias reales para su formación integral.

2.1.3. Antecedente local.

Título: Mantenimiento de recursos humanos en el Centro de Salud San Jerónimo del distrito de San Jerónimo – Cusco 2017.

Autor: Hilda Tenazoa Sánchez

Año: 2017

Universidad: Universidad Andina del Cusco

**Conclusiones:**

Primera conclusión: El 71.% de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo indica que el mantenimiento de recursos humanos se encuentra en un nivel poco adecuado, debido a que las remuneraciones y prestaciones sociales no satisfacen las expectativas de sus trabajadores y si bien la calidad de vida es apropiada para un ambiente laboral satisfactorio de los trabajadores, las relaciones con las personas propician un ambiente adecuado de trabajo debido a las buenas relaciones que existen entre trabajadores y superiores siendo lo más adecuada para un mantenimiento de recursos humanos.

Segunda conclusión: El 49.5% de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo indica que la remuneración se encuentra en un nivel inadecuado, debido a que las remuneraciones que perciben no satisfactorio, que el salario no se encuentra en el nivel del puesto que desempeñan, y que ocasionalmente se sienten motivados cuando la institución reconoce sus vacaciones como días remunerados, viéndose afectada las prestaciones y servicios que brinda el centro de salud.

Tercera conclusión: El 54.6% de los trabajadores de Centro de Salud de Sn Jerónimo indica que la prestación social se encuentra en un nivel inadecuado, debido a que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos con los beneficios legales, siendo considerado por los tipos de contratos y que los planes recreativos están regularmente proporcionado al trabajo condiciones de descanso y paseos programados.

Cuarta conclusión: El 50.5% de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo indica que la calidad de vida se encuentra en un nivel adecuado, debido a que la integridad física y mental del trabajador están ocasionalmente resguardado de riesgos de la salud a los que están expuestos, afirmando también que conocen las normas de seguridad pues según los trabajadores indican que cuentan con espacios amplios, bien iluminados y limpios, para un desempeño laboral eficiente y que regularmente satisfacen sus necesidades personales en la institución.

Quinta conclusión: El 58.8% de los trabajadores del Centro de Salud de San Jerónimo indica que las relaciones con las personas se encuentran en un nivel adecuado, debido a que los trabajadores se sienten participes de los éxitos de la



institución y consideran que sus relaciones con las personas implica el mantenimiento de las relaciones positivas, afirmando que la participación del representante del sindicato se da ocasionalmente con una comunicación directa con los trabajadores, siendo ellos capaces de trabajar en grupo sin ningún inconveniente.

2.2. Bases legales.

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.
- Ley N° 7983, Ley de Protección al Trabajador.

2.3. Bases teóricas.

2.3.1. Retención del personal.

La retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización. Los procesos para retener a las personas tienen por objeto mantener a los participantes satisfechos y motivados, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas y sociales para que permanezcan en la organización, se comprometan con ella y se pongan la camiseta (Chiavenato , 2009, pág. 440).

La retención de empleados hace referencia a aquellas prácticas administrativas orientadas a no dejar ir a individuos ubicados en cargos claves dentro de la empresa. Sin embargo, se evidencia en la realidad, que en ocasiones debe retenerse el personal no sólo de cargos importantes, sino aquellos que llevan una larga trayectoria en la organización que les ha permitido adquirir conocimiento implícito acerca del funcionamiento de la misma, y que representaría gran pérdida de capital para la organización, si este capital humano se fuga (González, 2009, pág. 57).



Según (Browell, 2002), citado por (Figuroa , 2014, pág. 67), manifiesta que la retener al personal significa mantenerlos en la planta del personal, conservarlos y no permitir, bajo ninguna circunstancia, que se marchen de la empresa, y menos a la competencia. Esto implica ser cuidadosos en la selección, hacer una contratación eficaz, prepararlos para fines específicos requeridos en la empresa, desarrollarlos al máximo en sus potencialidades, de tal forma que se conviertan en el talento clave de la empresa y hagan carrera en ella.

2.3.2. Importancia de retener el talento.

En toda organización las personas siempre han sido esenciales, pero su importancia estratégica cada día va en aumento debido, fundamentalmente, a que el éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, las habilidades y destrezas de sus trabajadores, en especial en la medida en que ayudan a establecer un conjunto de aspectos claves que marcan la diferencia con la competencia. Cuando el talento de los empleados es valioso, particular, difícil de imitar y organizar, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas. Por ello, tan valioso es contar con un personal directivo excelente, que oriente los esfuerzos de manera estratégica a fin de lograr los objetivos establecidos, como un preparado equipo operativo que lo ejecute de manera óptima (Megías, 2012).

2.3.3. Estrategias para retener al talento.

Las estrategias según (Cubas , 2018) son:

- **Paquete salarial competitivo:** El paquete salarial debe estar basado en un análisis externo (empresas similares) equidad interna (estructura organizacional) y desempeño individual (valor generado por cada miembro de la organización). El sueldo es pilar clave en un proceso de retención.
- **Retos y Desarrollo:** Las organizaciones necesitan preocuparse por entender las motivaciones y necesidades de los colaboradores. Para ello, necesitan ofrecer la posibilidad de participar de proyectos y no sólo tener responsabilidades puntuales, al colaborador hay que retarlo, tiene que sentir que está generando valor para la organización. A su vez, se tiene que diseñar



un plan de carrera para que se desarrolle profesionalmente y personalmente dentro de la empresa.

- **Flex Time y Balance Laboral:** Durante la jornada laboral, es complejo encontrar un momento para hacer diligencias personales. Es por ello que los empleados buscan laborar en empresas que brinden flexibilidad para atender asuntos personales y logren tener un balance entre vida personal y trabajo. Las organizaciones comienzan a medir a sus colaboradores por el valor generado y no por el tiempo de permanencia en un horario rígido.
- **Buen clima laboral y buenos líderes:** Si el empleador brinda a los colaboradores un lugar de trabajo adecuado, oportunidades para capacitarse, buen clima laboral y forma líderes para que gestionen bien a sus equipos, los colaboradores desarrollarán un sentido de pertenencia con la empresa.
- **Canales efectivos de comunicación:** La comunicación interna y la coherencia del mensaje son los pilares para una excelente gestión y se verá reflejada en el rendimiento del colaborador. Mantener informados a los colaboradores sobre todo lo relacionado con la empresa, tanto a nivel interno como externo, ayuda a que estos se sientan involucrados con la compañía.

2.3.4. Teorías de motivación para aplicar a la retención de personal.

Según Frederick Herzberg, citado por (Aguirre A. , 2017), señala que formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas



y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

- Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

2.3.5. Programa de Retención de personal.

Según (Jiménez, 2012), menciona que el programa de Retención de Personal se basa en un proceso estructurado para reducir el riesgo de que abandonen voluntariamente la compañía personas que constituyen un recurso clave de la misma.

Así mismo (Jiménez, 2012), manifiesta que, frente a la reacción tradicional de actuar respecto a los profesionales en riesgo con mejoras salariales, pretende ser una alternativa proactiva y con visión amplia, aunque muy centrada en el individuo.

(Jiménez, 2012), indica que el programa de retención de personal se apoya en 4 principios:

- Focalizado: apunta a sujetos específicos para atender situaciones concretas
- Personalizado: atiende a las circunstancias propias de cada individuo



- Flexible: contempla distintas opciones de actuación
- Cercano: busca la información en los contactos personales y otras fuentes

El programa de retención de personal pretende provocar, sobre todo, una reflexión respecto a quien es crítico y por qué, que podría incidir en su predisposición a abandonar la Compañía y que actuaciones aparecen como más adecuadas en cada caso.

2.3.6. Relaciones con los empleados.

Las actividades para relacionarse con los trabajadores tienen por objeto crear un ambiente de confianza, respeto y consideración y pretenden lograr una mayor eficacia de la organización con la eliminación de las barreras que inhiben la plena participación de los trabajadores y el cumplimiento de sus políticas organizacionales. Estas barreras se derivan de factores organizacionales o personales. Sea cual fuere su origen, las actividades para relacionarse con los trabajadores pretenden establecer una comunicación directa de doble vía que implique a las dos partes y proporcione ayuda mutua. En realidad, las relaciones con los empleados deben formar parte integral de la filosofía de la organización, es decir, ésta debe tratar a sus empleados con respeto y les debe ofrecer medios para satisfacer sus necesidades personales y familiares (Chiavenato , 2009, pág. 447).

2.3.6.1. Diseño de un programa de relaciones con los empleados.

Según Milkovich y Boudreau, citado por (Chiavenato , 2009, pág. 447), dicen que las principales decisiones de los gerentes de línea cuando diseñan un programa de relaciones con los empleados deben incluir:

1. Comunicaciones: la organización debe comunicar y explicar su filosofía a los trabajadores y solicitarles sugerencias y opiniones sobre cuestiones de trabajo. Las comunicaciones deben ser de doble vía.
2. Cooperación: la organización debe compartir el proceso de decisión y el control de las actividades con los trabajos para obtener su cooperación y compromiso.
3. Protección: el lugar de trabajo debe afectar el bienestar de los trabajadores, desde el punto de vista físico, y brindar protección

contra posibles represalias o persecuciones, desde el punto de vista psicológico. Las personas deben sentir que su lugar de trabajo es agradable y seguro.

4. Ayuda: la organización debe responder a las necesidades especiales de cada trabajador, brindarles sostén y apoyo. Las personas deben sentir que la organización apoya y sostiene sus necesidades y expectativas.
5. Disciplina y conflicto: la organización debe tener reglas claras para lidiar con la disciplina y la resolución de posibles conflictos.

2.3.7. Proceso para retener a las personas.

Todos estos procesos pretenden proporcionar un ambiente físico, psicológico y social de trabajo agradable y seguro, y también garantizar relaciones sindicales amigables y cooperativas, porque se trata de elementos importantes que definen la permanencia de las personas en la organización y, más que eso, que las motivan a trabajar y a alcanzar los objetivos organizacionales (Chiavenato , 2009, pág. 440).

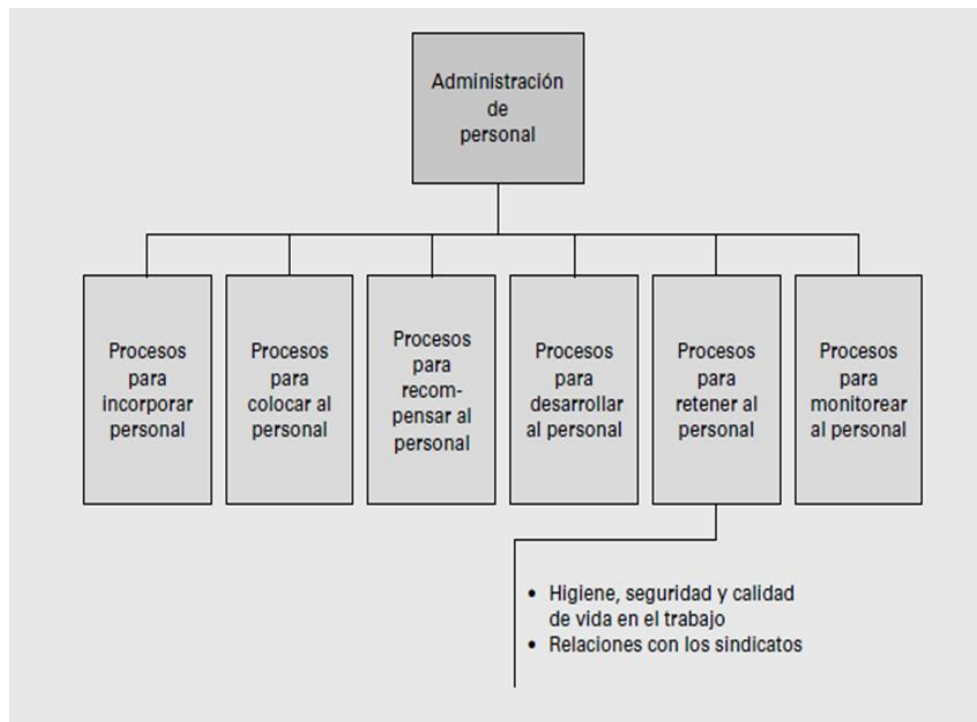


Figura 1: Los procesos para retener a las personas

Fuente: (Chiavenato , 2009, pág. 440).



2.3.7.1. Higiene laboral.

“La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas” (Chiavenato , 2009, pág. 474).

Por su parte (Mateo, 2007) citado por (Barrera & Moreno, 2014), plantea que la higiene en el trabajo tiene por objeto la prevención de las enfermedades profesionales causadas por los contaminantes físico, químico o biológico, que actúan sobre los trabajadores. Su metodología de aplicación está basada en la identificación, medición, evaluación y control de los contaminantes presentes en el trabajo.

Al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre nuestra integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde la estemos ejecutando. Estos son los principios fundamentales en cuanto a la higiene del trabajo que también está relacionada con la prevención de enfermedades a partir del estudio de 2 variables: el hombre y su ambiente de trabajo (Salinas , 2000).

A. Los principales puntos de programas de higiene laboral:

Según (Chiavenato , 2009, págs. 474-475), los principales puntos de programas de higiene laboral son:

a. Entorno físico del trabajo, que incluye:

- Iluminación: la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.
- Ventilación: la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
- Temperatura: dentro de niveles adecuados.
- Ruidos: la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
- Comodidad: un entorno agradable, relajado y amigable.

**b. Entorno psicológico del trabajo, que incluye:**

- Relaciones humanas agradables.
- Tipo de actividad agradable y motivadora.
- Estilo de administración democrático y participativo.
- Eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Entrega personal y emocional.

c. Aplicación de principios ergonómicos, que incluye:

- Máquinas y equipos adecuados para las características humanas.
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas.
- Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano.

d. Salud ocupacional: Una manera de definir salud es decir que no hay enfermedad. Sin embargo, los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar.

B. Objetivo de la higiene.

“La higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo” (Chiavenato, 2011, pág. 27).

Según (Chiavenato, 2011, pág. 27), los principales objetivos de la higiene laboral se encuentran:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.



- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidades físicas.
- Prevenir que se agraven las enfermedades y las lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

C. Condiciones ambientales del trabajo.

a) Salud física.

Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto (Chiavenato , 2009, pág. 474).

b) Salud mental.

Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés (Chiavenato , 2009, pág. 474).

- **Estrés en el trabajo.**

El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. El estrés provoca ansiedad y angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes



provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. Algunos problemas humanos como la dependencia (Chiavenato , 2009, págs. 476-477).

2.3.7.2. Seguridad en el trabajo.

La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos. Abordaremos la primera de ellas: la prevención de accidentes. La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efecto de que los riesgos de accidentes sean mínimos (Chiavenato , 2009, pág. 479).

La seguridad se relaciona con el hecho de proteger a los empleados contra las lesiones causadas por accidentes relacionados con el trabajo. Dentro de la amplia definición de seguridad se incluyen factores relacionados con los efectos de las lesiones provocadas por tensión continua y de la violencia en el lugar de trabajo y en la familia (Wayne, 2010, pág. 340).

A. Establecimiento de una política de seguridad.

Una política de seguridad debe destacar que la empresa tomara prácticamente cualquier medida para eliminar o reducir los accidentes y las lesiones. También debe de resaltar que la que la prevención de accidentes y lesiones no es solo importante, sino que tiene la importancia máxima para la organización (Dessler & Valera, 2011, pág. 280).

B. Seguridad: el efecto económico.

Las muertes y las lesiones relacionadas con trabajos de todo tipo alcanzan un alto número no sólo en pérdidas humanas, sino también en términos de pérdidas económicas. Los costos financieros significativos con frecuencia se transmiten al consumidor bajo la forma de precios más altos. Por lo tanto, las muertes y las lesiones



relacionadas con el trabajo afectan a todo mundo, ya sea directa o indirectamente. Los riesgos de seguridad pueden ser significativos para los empleadores (Wayne, 2010, pág. 342).

C. Foco de atención de los programas de seguridad.

Según (Wayne, 2010, págs. 342-343), menciona que las causas básicas de los accidentes en el trabajo son las políticas y decisiones incorrectas de administración de la seguridad, los factores personales y los factores ambientales. Estos factores dan como resultado condiciones de trabajo inseguras y/o acciones peligrosas de los empleados son:

- **Acciones negligentes de los empleados**

En un programa de seguridad, el primer enfoque consiste en crear un ambiente psicológico y una serie de actitudes del empleado que promuevan la seguridad. Cuando los trabajadores piensan en la seguridad de manera consciente o inconsciente, la tasa de accidentes disminuye. Esta actitud debe impregnar a las operaciones de la empresa, y la existencia de una sólida política de la compañía que ponga de relieve la seguridad y la salud es de importancia trascendental.

- **Condiciones de trabajo inseguras**

El segundo enfoque para el diseño del programa de seguridad consiste en desarrollar y mantener un ambiente de trabajo físicamente seguro. Aquí, la alteración del ambiente se convierte en el foco central de atención para la prevención de accidentes.

D. Programa de seguridad en el trabajo requiere las etapas siguientes.

Según (Chiavenato, 2009, pág. 480), indica que el programa de seguridad en el trabajo requiere las siguientes etapas:



- Institución de un sistema de indicadores y estadísticas de accidentes.
- Implantación de sistemas de informes de medidas tomadas.
- Formulación de reglas y procedimientos de seguridad.
- Recompensas a los gerentes y supervisores por la administración eficaz de la función de seguridad.

E. La seguridad laboral opera en tres áreas principales de actividad a saber:

Según (Chiavenato, 2011, pág. 281), indica que la seguridad laboral opera en tres áreas principales, que son:

a) Prevención de accidentes.

La seguridad busca reducir los accidentes laborales podemos definir "accidente laboral" como el que se deriva del trabajo y que provoca, directa o indirectamente, una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial, permanente o temporal, de la capacidad para trabajar. La palabra "accidente" significa acto imprevisto o, en la mayoría de los casos, perfectamente evitable.

b) Prevención de robos (vigilancia).

"En términos generales, cada organización tiene su servicio de vigilancia con características propias. Además, las medidas preventivas se deben revisar con frecuencia para evitar que la rutina deje estos planes obsoletos".

c) Prevención de incendios.

La prevención y el combate de incendios, sobre todo cuando se deben proteger instalaciones y equipos valiosos, exigen una planeación cuidadosa que incluya no solo un conjunto adecuado de extintores, sino también las dimensiones del depósito de agua, sistemas de detección y alarma, así como la capacitación del personal para que conozca los puntos clave.



2.3.7.3. Relación con el sindicato.

El subsistema de mantenimiento de los recursos humanos también involucra las relaciones externas de la organización con las entidades representativas de sus colaboradores; es decir, con los sindicatos. Estas relaciones se llaman relaciones laborales porque implican cuestiones ligadas al trabajo del personal y porque se negocian y acuerdan con los sindicatos. En otras palabras, las relaciones laborales se basan en las políticas de la organización respecto de los sindicatos, tomados como representantes, al menos en teoría, de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados (Chiavenato, 2011, pág. 304).

La relación que se establece entre la empresa y el sindicato se lleva a cabo dentro de cierto marco legal, y en el contexto de prácticas que ambas partes aceptan. Con frecuencia, la empresa y el sindicato deben recurrir a las autoridades legales, para que lleven a cabo una labor de asesoría, guía y en algunos casos de árbitro de último recurso (Werther & Keith, 2008, pág. 467).

A. Contrato colectivo.

El contrato colectivo de trabajo o el convenio colectivo de trabajo es un acuerdo de carácter normativo mediante el cual dos o más sindicatos representativos de ramas económicas o profesionales estipulan las condiciones de trabajo aplicables, en el ámbito de sus respectivas representaciones, a las relaciones individuales de trabajo. La vigencia del contrato colectivo es, cuando mucho, de dos años. Así, todo el contrato colectivo tiene una extensión determinada en tiempo y espacio. La celebración de contratos colectivos de trabajo es uno de los medios más comunes para resolver conflictos colectivos y evitar huelgas, y permite, por medio de negociaciones y el consiguiente acuerdo entre las partes, mantener la paz social basada en el consenso (Chiavenato, 2011, págs. 302-303).

El contrato colectivo de trabajo es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios empleadores, con el



objetivo de establecer las condiciones, según las cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos (Dessler & Valera, 2011, pág. 368).

El convenio colectivo de trabajo es, en nuestro ordenamiento jurídico. Una fuente de producción de normas jurídicas que regían las condiciones de trabajo de un sector determinado de trabajadores y empleadores. Esta fuente normativa es característica en el derecho del trabajo, pues mediante ella las asociaciones sindicales logran que las condiciones de trabajo de un sector o empresa sean objeto de una negociación con el sector de los empleadores (Caviglia, 2017).

B. Negociación colectiva.

Así, el contrato colectivo exige un proceso previo de negociaciones entre las partes, la llamada negociación colectiva, que se realiza en tres niveles: empresa, sindicato y confederación de sindicatos. En un sentido más amplio, negociación es el proceso de búsqueda de la aceptación de ideas, propósitos o intereses, con la intención de alcanzar el mejor resultado posible, de modo que las partes implicadas terminen la negociación consciente de que se les escuchó, de que tuvieron la oportunidad de presentar todas sus argumentaciones, y de que la suma de las contribuciones individuales, dará un total mayor que cualquiera de las partes (Chiavenato, 2011, pág. 303).

Si el sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores de una compañía, cuando se establece un día para reunirse en la mesa de negociaciones. Representantes de la compañía y del sindicato se reúnen para negociar un contrato laboral que contenga acuerdos acerca de disposiciones específicas que incluyan salarios, horarios laborales y condiciones de trabajo (Dessler & Valera, 2011, págs. 387-388).



2.4. Marco conceptual.

2.4.1. Calidad de vida

La calidad de vida está estrechamente vinculada al funcionamiento de la sociedad, a las normas y valores sociales que el individuo debe asumir, pero sobre todo con las aspiraciones y el nivel de satisfacción con respecto a los dominios más importantes en el que se desarrolla su vida, es decir, con la construcción que el propio individuo hace de su bienestar psicológico (García, 2005, pág. 7).

2.4.2. Colaboradores

“Todo personal bajo la dependencia laboral de un empleador (sector privado, sector público y/o ONG’s), contratado para colaborar en los procesos que “agregan valor” a la organización, a cambio de una remuneración” (Ramirez, 2016).

2.4.3. Comunicación

Es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes (Fonseca, 2000, pág. 4).

2.4.4. Disciplina

“Capacidad de actuar ordenada y perseverante para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados soportando las molestias que esto ocasiona” (Macias, 2015).

2.4.5. Estrés

El estrés es una reacción no específica del cuerpo humano a cualquier exigencia que se haga sobre él. Afecta a los individuos en distintas formas y, por lo tanto, es una condición altamente individualizada. Ciertos acontecimientos pueden ser muy estresantes para una persona, pero no para otra (Wayne, 2010, pág. 351).



2.4.6. Flex time

El flex time apuesta por la flexibilidad de horarios, el teletrabajo y la oportunidad de que los empleados tengan un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral. El mundo corporativo ha empezado a adoptar la tendencia de la flexibilidad laboral: trabajo por objetivos, teletrabajo, flexibilidad de horarios, facilidades para padres y madres (Díaz, 2017).

2.4.7. Habilidades

“La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio” (Ucha, 2008).

2.4.8. Prevención

“La prevención es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de concretarse un perjuicio o algún daño que pueda producirse” (Ucha, 2013).

2.4.9. Relaciones laborales

“Cuando se considera a los empleados para una posible transferencia, promoción o descenso de categoría, la descripción de puestos ofrece una norma para la evaluación y la comparación de talentos” (Wayne, 2010, pág. 95).

2.4.10. Retención

Los trabajadores jóvenes permanecen fieles a su empresa siempre y cuando el trabajo, el ambiente y la dirección los estimulen y atraiga. Las empresas tendrán que hacer de la retención de empleados un proceso comercial explícito y continuo, cuya ejecución y desarrollo será responsabilidad individual de los directivos (Dychtwald, Erickson, & Morison, 2007, pág. 9).

2.4.11. Salud

“La **salud**, según la Organización Mundial de la Salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Según la OMS, 2017).



2.4.12. Seguridad

“La descripción/especificación del puesto debe reflejar esta condición. Además, en ciertos trabajos peligrosos, los trabajadores necesitarán información específica acerca de los riesgos, para así poder laborar en forma segura” (Wayne, 2010, págs. 94-95).

2.4.13. Sindicato

Es una asociación cuyo objetivo es defender los intereses de un grupo de salarios frente a la empresa, en la mayoría de los casos sus afiliados son obreros y técnicos de diversas especialidades. La existencia de un sindicato no implica que la empresa enfrenta serios problemas, ni que las políticas de recursos humanos no se pueden aplicar (Werther & Keith, 2008).

2.5. Marco institucional.

2.5.1. Reseña histórica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Según (Municipalidad de San Jerónimo, s.f.) menciona que es uno de los ocho distritos que conforman la Provincia del Cusco, bajo la administración del Gobierno regional del Cusco. El territorio de este distrito se extiende en 103,34 kilómetros cuadrados y tiene una altitud de 3 245 metros sobre el nivel del mar.

San Jerónimo fue creado como Distrito los primeros años de la República.

Se mantienen formas de organización como Comunidades Campesinas, cofradías, clubes culturales, asociaciones de danza, así también en organizaciones de productores y regantes. Se conservan aún las relaciones de solidaridad y reciprocidad donde se practica el Ayni, la Hurka y la Minka.

Los ayllus fueron “reducidos” y encomendados a los españoles por intermedio de la orden Domínica, quienes fueron los primeros y verdaderos fundadores del poblado colonial de San Jerónimo; esta Orden era privilegiada por haber intervenido en la conquista con el padre Domingo Vicente Valverde, tocándoles en el reparto de tierras la hacienda de Patapata. El 28 de diciembre de 1628 se elige en la casa cabildo de la parroquia el primer alcalde y sus regidores.



En el período republicano se reconoce a San Jerónimo como distrito durante el periodo del gobierno de Ramón Castilla el 2 de enero de 1857. En este periodo se construyen nuevas edificaciones a lo largo de la vía principal, en forma de hilera longitudinal, como es el caso de la construcción de la Casa Velasco (Hoy Colegio Alejandro Velasco Astete), la capilla de Santa Rosa por el sector de la actual piscina municipal cuyo único vestigio es la portada que fue trasladada al actual cementerio.

2.5.2. Misión institucional.

Según (Municipalidad de San Jerónimo, s.f.) menciona que la misión es: Somos una Institución al servicio de la comunidad, responsable de generar políticas adecuadas para el emprendimiento de las capacidades empresariales, sociales y políticas; promotora del desarrollo y bienestar del territorio, mediante la administración eficiente y transparente de los recursos públicos y aprovechamiento las oportunidades de las actividades estrategias como el comercio, turismo recreativo – gastronómico y la agricultura ecológica; haciendo de San Jerónimo un Municipio Líder y competitivo, en el que se puede vivir con dignidad.

2.5.3. Visión institucional.

Según (Municipalidad de San Jerónimo, s.f.) menciona que la visión que la Municipalidad de San Jerónimo, es una entidad moderna y competitiva, de reconocida imagen y referente Regional, que impulsa la descentralización a través de la Red de Municipalidades del Valle Sur; incorporando su planeación y gestión local, la participación activa y fiscalización de los ciudadanos y ciudadanas; se sustenta en un modo de gestión con acciones permanentes de coordinación, control, monitoreo y evaluación del personal, con la implementación de programas innovadores de simplificación de procedimientos, que permita agilizar y mejorar los procesos burocráticos; con autoridades y funcionarios capacitados y honestos, liderando el desarrollo local con profesionalismo, transparencia, vocación de servicio e identidad institucional. Presta servicios públicos óptimos y promueve la adecuada atención de la salud y educación básica en todo el territorio, mediante equipamiento y ampliación de su cobertura, construyendo una ciudad planificada, ordenada, saludable y reduciendo la violencia familiar,

generando condiciones que satisfacen necesidades de los habitantes y la revaloración de la identidad cultural. (Municipalidad Distrital de San Jerónimo)

2.5.4. Organigrama.

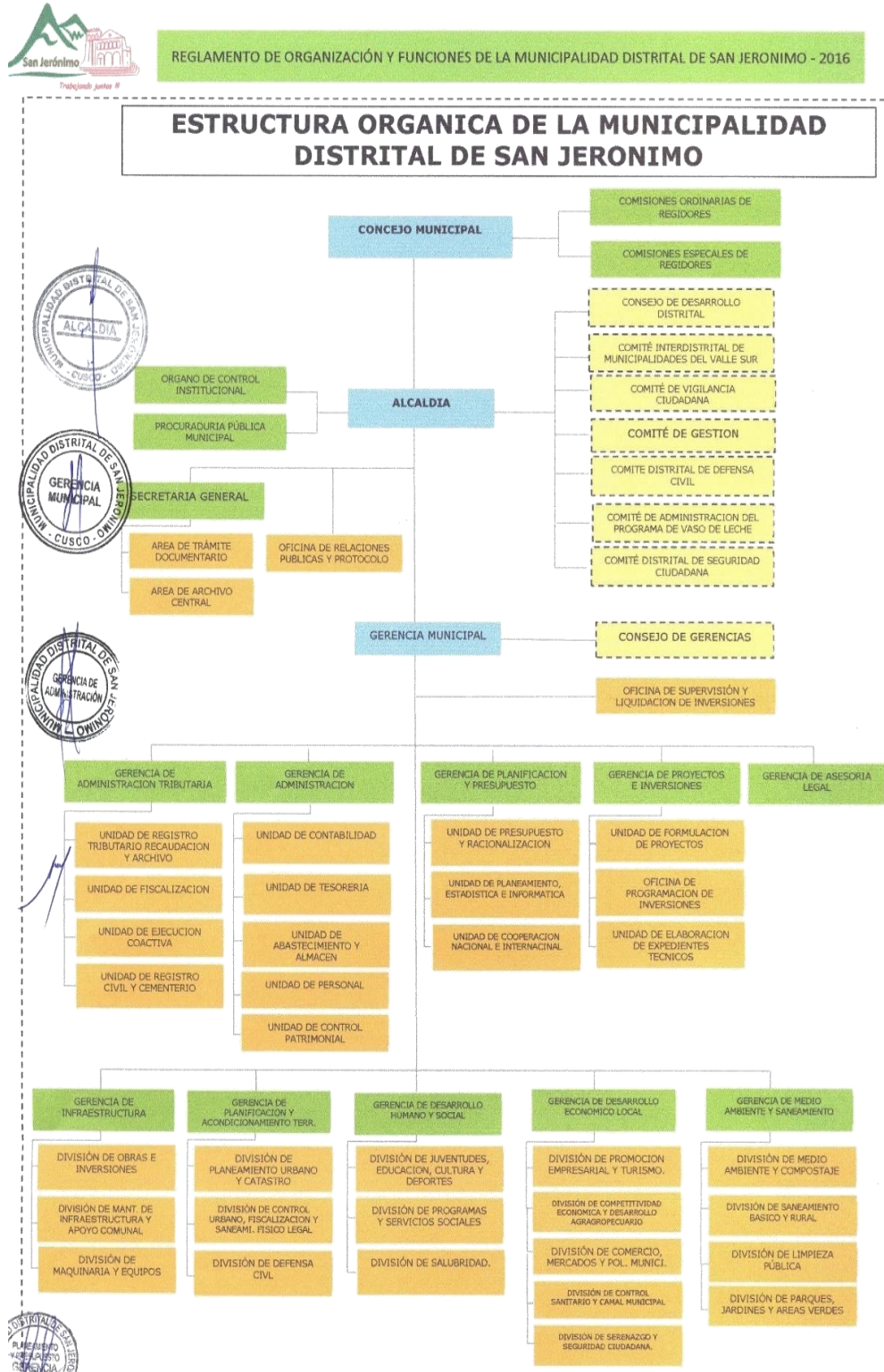


Figura 2: Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo
Fuente: (Municipalidad Distrital de San Jerónimo)

2.6. Variable.

2.6.1. Variable.

Retención del personal

2.6.2. Conceptualización de la variable.

Tabla 1: Conceptualización de la variable Retención del personal en la gerencia de Desarrollo Humano y Social en la Municipalidad de San Jerónimo

VARIABLE	DIMENSIONES
RETENCIÓN DEL PERSONAL La retención de las personas exige poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización. (Chiavenato , 2009, pág. 440)	Higiene laboral La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas” (Chiavenato , 2009, pág. 474).
	Seguridad en el trabajo La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos. Abordaremos la primera de ellas: la prevención de accidentes. La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales (Chiavenato , 2009, pág. 479).
	Relación con el sindicato Estas relaciones se llaman relaciones laborales porque implican cuestiones ligadas al trabajo del personal y porque se negocian y acuerdan con los sindicatos. En otras palabras, las relaciones laborales se basan en las políticas de la organización respecto de los sindicatos, tomados como representantes, al menos en teoría, de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados (Chiavenato, 2011, pág. 304).

Fuente: Elaboración propia

2.6.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 2: Operacionalización de la variable Retención del personal en la gerencia de Desarrollo Humano y Social en la Municipalidad de San Jerónimo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Retención del personal	Higiene laboral	✓ Salud física ✓ Salud mental
	Seguridad en el trabajo	✓ Prevención de accidentes ✓ Prevención de robos ✓ Prevención de incendios
	Relación con el sindicato	✓ Contrato colectivo ✓ Negociación colectiva

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

“La presente investigación es básica cuando: solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2007, pág. 43).

3.2. Enfoque de investigación.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que el tema de investigación es medible y específico. “El enfoque cuantitativo usa la 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 S, Fernández C, & Baptista L, 2014, pág. 4).

3.3. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación del presente trabajo es no experimental basados en lo que manifiestan los siguientes autores.

“La investigación científica cuenta con diversos diseños y estrategias para realizar investigaciones. Todos estos diseños derivan del método científico y son específicos según la disciplina que los emplee” (Canahuire M, Endara M, & Morante R, 2015, pág. 74).

“Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández S, Fernández C, & Baptista L, 2014, pág. 152).

3.4. Alcance de la investigación.

Por su finalidad es de tipo: descriptiva. “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquiera otro fenómeno que se someta a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es



indicar como se relacionan estas (Hernández S, Fernández C, & Baptista L, 2014, pág. 92).

3.5. Población y muestra de la investigación.

3.5.1. Población.

Según (Carrasco, 2007, págs. 236-337) indica que “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolló el trabajo de investigación.”

Cabe mencionar que la población objeto de estudio de la presente investigación es el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social en la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo con un número de 38 personas.

3.5.2. Muestra.

Según (Hernández S, Fernández C, & Baptista L, 2014, pág. 175) manifiesta que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social en la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo con un número de 38 personas.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.6.1. Técnica.

La técnica que se utilizó para la recolección y tratamiento de la información es:

- Encuesta

3.6.2. Instrumento.

El instrumento que se utilizó para la recolección y tratamiento de la información es el cuestionario.



3.7. Procesamiento de datos.

La presente investigación de la Retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo se utilizó el programa SPSS versión 22 y hoja EXCEL.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado.

4.1.1. Presentación del Instrumento.

Para describir como es la Retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, se aplicó un cuestionario a las personas involucradas, en el que se considera 19 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3:
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Retención del Personal	Higiene	Salud física	1, 2, 3	
	Laboral	Salud mental	4, 5, 6	
	Seguridad en el Trabajo		Prevención de accidentes	7, 8, 9
			Prevención de robos	10, 11, 12
			Prevención de incendios	13, 14, 15
	Relación con el Sindicato		Contrato colectivo	16,17
			Negociación colectiva	18,19

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:

Tabla 4:
Escala de medición e interpretación

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	1 – 1.80	Muy mala
Casi nunca	1.81 – 2.60	Mala
A veces	2.61 – 3.40	Regular
Casi siempre	3.41 – 4.20	Buena
Siempre	4.21 - 5	Muy buena

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. **Fiabilidad del Instrumento Aplicado.**

Para evaluar la fiabilidad del cuestionario que mide como es la Retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, se aplicó el método del Alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el Alpha de Cronbach dio 0.898, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Tabla 5:
Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	N° de elementos
0.898	19

Fuente: Elaboración propia

4.2. Características de la Muestra.

4.2.1 Datos Generales.

A. Género

Tabla 6:
Género

	<i>f</i>	%
Femenino	22	57.89
Masculino	16	42.11
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

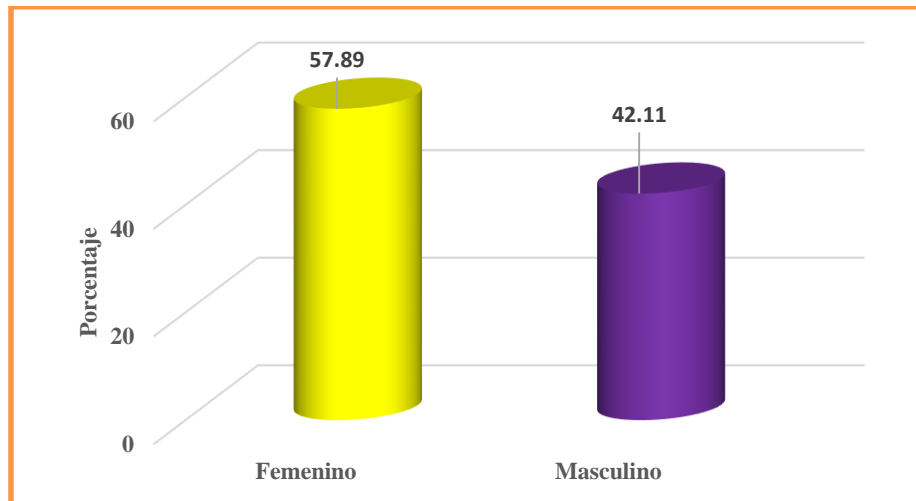


Figura 3: Género

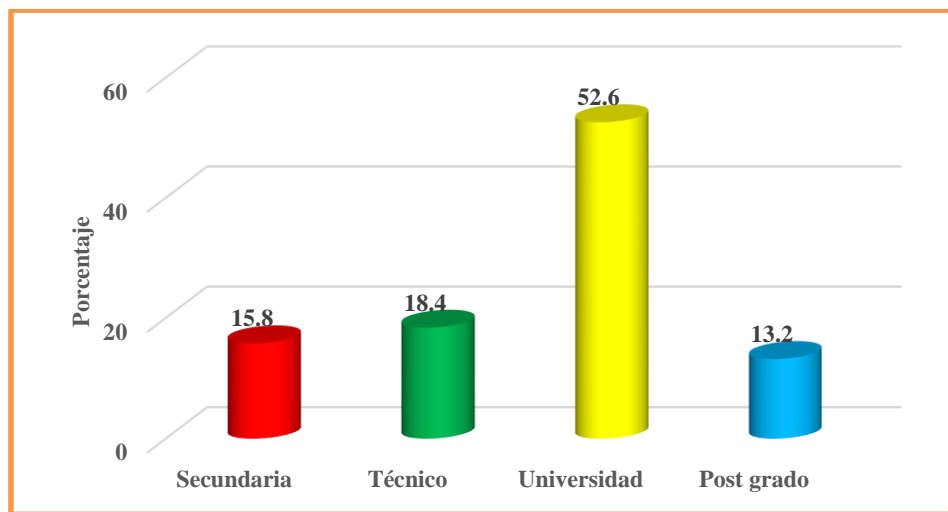
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La mayor proporción de los colaboradores en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo son femeninos el 57.89% y solo el 42.11% son masculinos.

B. Grado de instrucción.**Tabla 7:
Grado de Instrucción**

Grado de instrucción	N	%
Secundaria	6	15.8
Técnico	7	18.4
Universidad	20	52.6
Post grado	5	13.2
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia**Figura 4:** Grado de Instrucción**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación y análisis:**

Se observa que la gran mayoría de los colaboradores el 52.6% que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo tiene el nivel universitario, el 18.8% tienen el nivel técnico, el 15.8% tienen el nivel secundario y el 13.2% tienen el nivel post grado.

4.3. Resultados por Dimensiones.

Para conocer cómo son las dimensiones que miden la Retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018. Se consideró las siguientes dimensiones: Higiene laboral, seguridad en el trabajo y relación con el sindicato.

Los resultados se presentan a continuación:

4.3.1. Higiene laboral

Para describir como es la higiene laboral en la Retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, se consideró los siguientes indicadores: Salud Física y Salud Mental.

Tabla 8:
Dimensión Higiene Laboral

	f	%
Muy mala	2	5.3
Mala	20	52.6
Regular	7	18.4
Bueno	8	21.1
Muy bueno	1	2.6
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

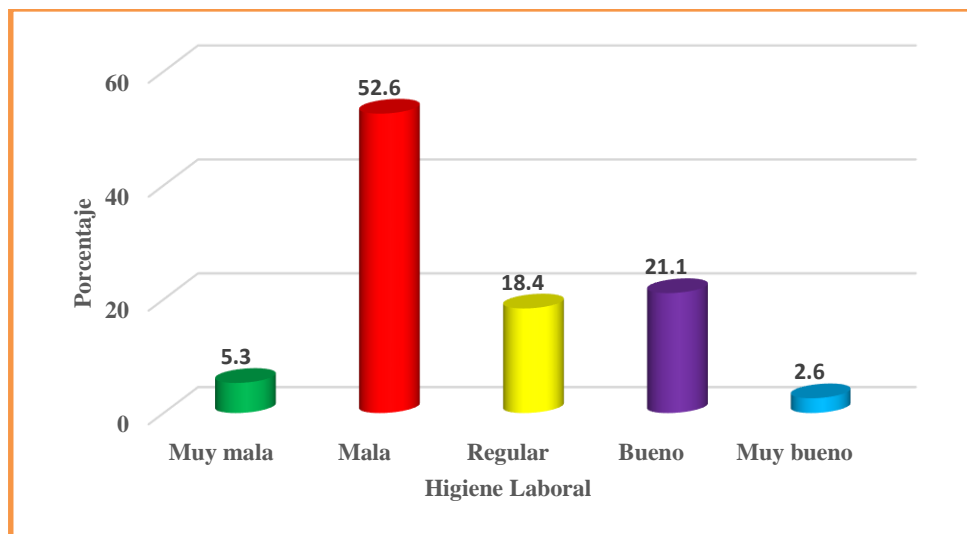


Figura 5: Dimensión Higiene Laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que la higiene laboral en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 52.6% de los colaboradores encuestados indican es mala, el 21.1% indican que es bueno, el 18.4% indican que es regular, el 5.3% manifiestan que es muy mala y el 2.6% indican que es muy bueno. Reflejando que el ambiente de la Municipalidad de San Jerónimo, carece de una buena iluminación tanto

artificial como natural; ya que en las antiguas instalaciones no cuentan con ventanas, pero en las instalaciones alquiladas si cuentan con ventanas, el lugar de trabajo se mantiene regularmente limpio y los muebles de cada colaborador no son los más adecuados para su desarrollo de sus actividades ya que solo cuentan con muebles adecuados el jefe del área y jefes de las divisiones; se evidencia que los colaboradores siempre realizan sus actividades, pero al mismo tiempo realizan otras actividades que no son de su competencia, no reciben ayuda por parte de especialistas en el área de psicología, teniendo problemas que afectan al desarrollo de sus trabajo.

Tabla 9:
Indicadores de la higiene laboral

	Salud Física		Salud Mental	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	0	0	13	34.2
Mala	8	21.1	13	34.2
Regular	15	39.5	9	23.7
Bueno	9	23.7	3	7.9
Muy bueno	6	15.8	0	0
Total	38	100.0	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

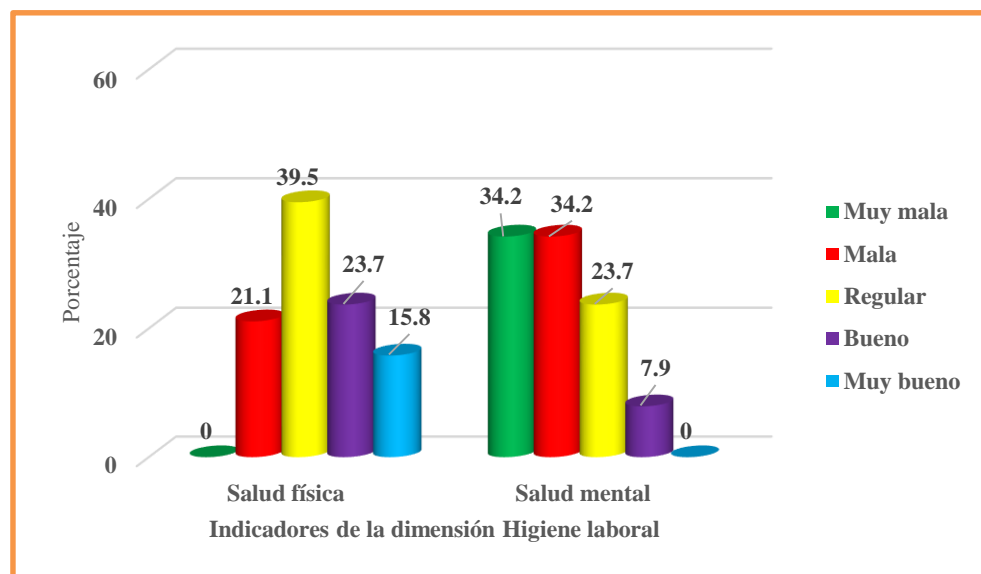


Figura 6: Indicadores de la higiene laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que la salud física en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 39.5 % de los colaboradores encuestados presentan una condición regular, el 23.7% indican que es bueno, el 21.1% indican que es malo y el 15.8% manifiestan que es muy bueno. Reflejando que el ambiente donde se encuentra la gerencia se mantiene eventualmente limpio y ordenado, así mismo se evidencio que la gerencia carece de iluminación tanto artificial como natural, ya que en sus instalaciones nuevas cuentan con ventanas, pero en las instalaciones antiguas no cuentan con ventanas, solo tienen focos en algunos lugares. Los muebles que los colaboradores utilizan no son los más adecuados, ya que algunos son antiguos y no son de acuerdo a la necesidad de cada colaborador solo los jefes y sub jefes de la gerencia cuentan con sillas ergonómicas y sin ningún defecto.

Así mismo se observa que la salud mental en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 34.2% de los colaboradores encuestados indican que es muy malo, el 34.2% indican que es malo, el 23.7% indican que es regular y el 7.9% manifiestan que es bueno. Reflejando que el colaborador no solo realiza su labor en el que fue contratado, en las cuales realiza otras actividades fuera de su área, así mismo se evidencio que la gerencia no proporciona asesoramiento psicológico para los colaboradores y en ocasiones el ambiente de trabajo es tranquilo para que el personal realice sus actividades de una forma adecuada.

Tabla 10:
Comparación promedio de los indicadores de higiene laboral

	N	Media	Calificación
Salud Física	38	3.10	Regular
Salud Mental	38	2.08	Mala
Higiene Laboral	38	2.59	Mala

Fuente: Elaboración propia

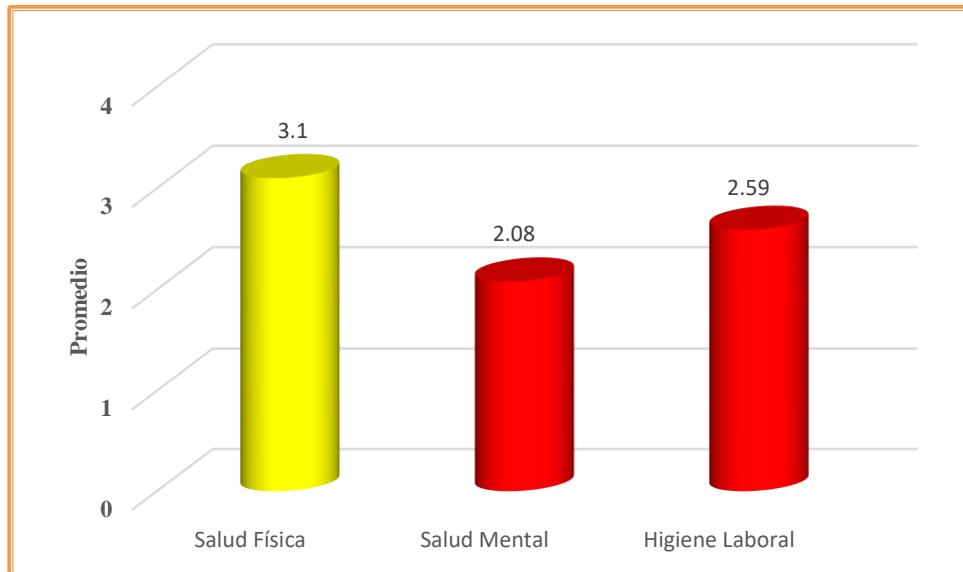


Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de higiene laboral
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y Análisis

En la comparación promedio podemos observar que la salud física tiene un promedio de 3.10 indicando que es regular; la salud mental tiene promedio de 2.08, lo cual indica que es mala. Por lo tanto, según lo manifestado por los colaboradores de la gerencia la higiene laboral tiene promedio 2.59; lo cual indica que es mala, manifestando que los colaboradores consideran que existen algunas falencias en los dos indicadores, y no se refleja una buena higiene laboral en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo.

4.3.2. Seguridad en el trabajo

Para describir como es la seguridad en el trabajo en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, se consideró los siguientes indicadores: Prevención de accidentes, Prevención de robos y Prevención de incendios.

Tabla 11:
Dimensión Seguridad en el trabajo

	F	%
Muy mala	2	5.3
Mala	13	34.2
Regular	17	44.7
Bueno	5	13.2
Muy bueno	1	2.6
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

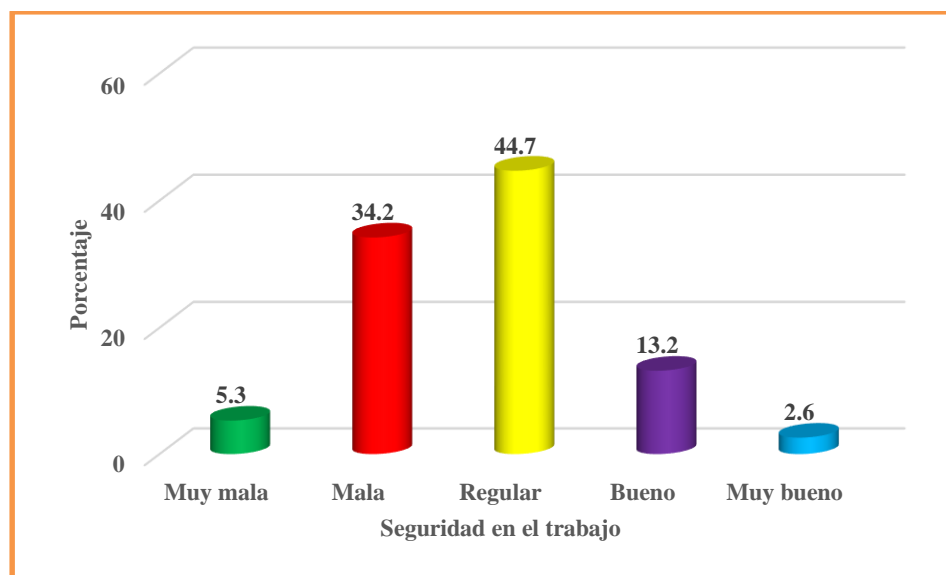


Figura 8: Dimensión Seguridad en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que la seguridad en el trabajo en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 44.7% de los colaboradores encuestados indican que es regular, el 34.2% indican que es mala, el 13.2% indican que es bueno, el 5.3% manifiestan que es muy mala y el 2.6% indican que es muy bueno. Reflejando que eventualmente reciben capacitaciones los colaboradores en cuanto a prevención, existen programas de prevención, pero muchos de los que laboral en la gerencia lo desconocen, las conexiones y el cableado no están en sus respectivos lugares, se encuentran de forma desordenada y esto puede ocasionar un accidente; así mismo las cámaras de seguridad se encuentran en un lugar estratégico, la gerencia no cuenta con suficiente personal de seguridad; se evidencia que

en algunos lugares hay extintores y en otras no, en cuanto a las señalizaciones de salida de emergencia se visualiza en algunas áreas y eventualmente se dan capacitaciones con ayuda de los bomberos.

Tabla 12:
Indicadores de la seguridad en el trabajo

	Prevención de accidentes		Prevención de robos		Prevención de incendios	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	6	15.8	1	2.6	3	7.9
Mala	17	44.7	9	23.7	12	31.6
Regular	9	23.7	21	55.3	16	42.1
Bueno	6	15.8	5	13.2	5	13.2
Muy bueno	0	0	2	5.3	2	5.3
Total	30	100.0	38	100.0	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

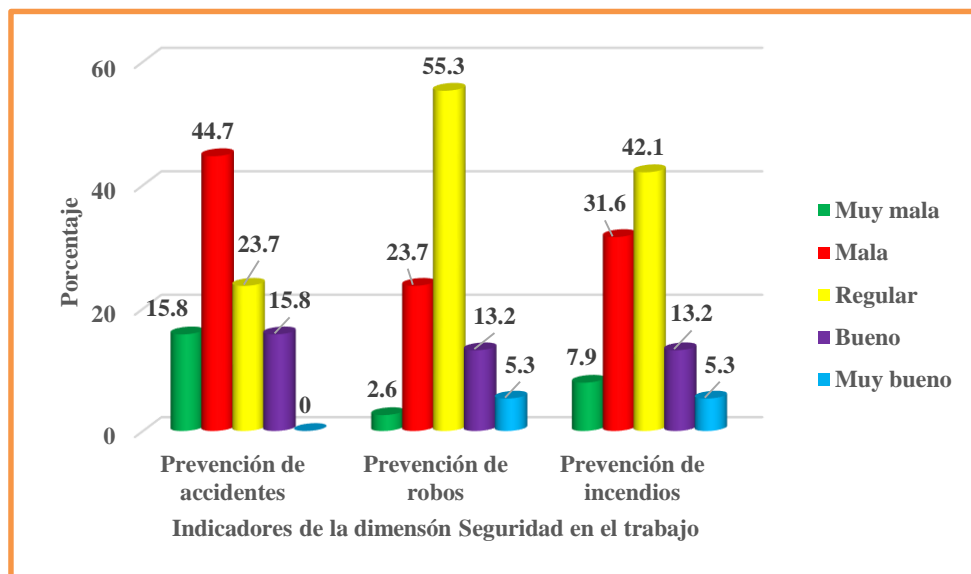


Figura 9: Indicadores de la seguridad en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que la prevención de accidentes en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 44.7% de los colaboradores encuestados indican que es mala, el 23.7% indican que es regular, el 15.8% indican que es muy mala y el 15.8% manifiestan que es bueno. Reflejando que los colaboradores no reciben permanentemente capacitaciones para poder prevenir los accidentes al momento de realizar sus



actividades, la municipalidad realiza programas de seguridad con ayuda de defensa civil y bomberos, pero los colaboradores desconocen de los programas que se realizan dentro de la municipalidad a falta de información, así mismo se evidencio que las conexiones y el cableado no se encuentran en sus respectivos lugares dentro del centro de trabajo, y esto puede ocasionar un accidente ya que el colaborador se puede tropezar.

Se observa que la prevención de robos en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 55.3% de los colaboradores encuestados indican que es regular, el 23.7% indican que es mala, el 13.2% indican que es bueno, el 5.3% indican que es muy bueno y el 2.6% manifiestan que es muy mala. Reflejando que existen políticas de robos, pero algunos colaboradores desconocen de dichas políticas, las cámaras de seguridad se encuentran en lugares estratégicos para prevenir cualquier evento de robos, así mismo se evidencio que no hay suficiente personal de seguridad.

Se observa que la prevención de incendios en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 42.1% de los colaboradores encuestados indican que es regular, el 31.6% indican que es mala, el 13.2% indican que es bueno, el 7.9% indica que es muy mala y el 5.3% manifiestan que es muy bueno. Reflejando que no se percibió que los extintores estén ubicados en lugares estratégicos para cualquier emergencia, en cuanto a las señalizaciones de salida de emergencia se visualiza en algunas áreas y en otras áreas no se llegan visualizar y la Municipalidad eventualmente realiza capacitaciones con ayuda de bomberos para que el personal sepa como actuar en caso de un evento de incendio.

Tabla 13:
Comparación promedio de los indicadores de seguridad en el trabajo

	N	Media	Calificación
Prevención de accidentes	38	2.52	Mala
Prevención de robos		3.00	Regular
Prevención de incendios	38	2.80	Regular
Seguridad en el trabajo	38	2.79	Regular

Fuente: Elaboración propia

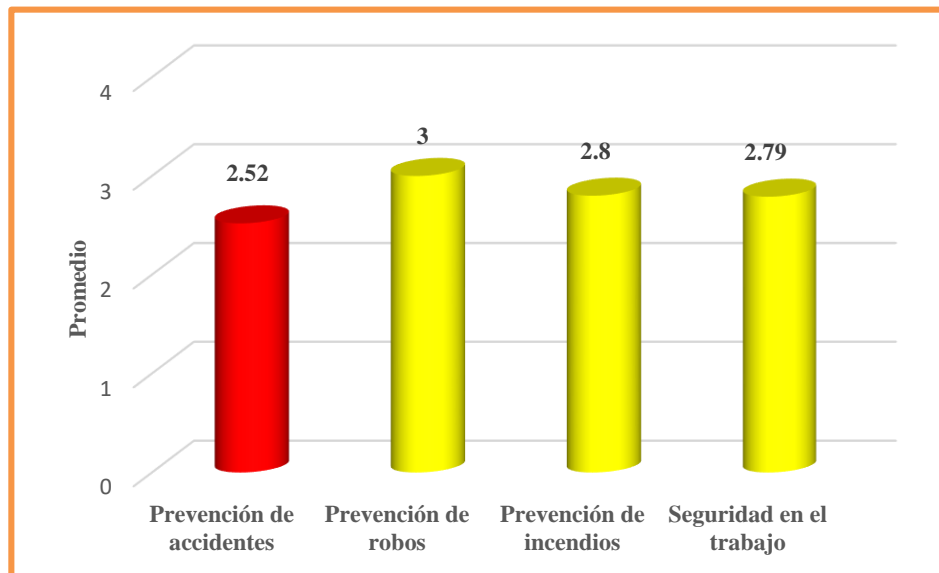


Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de seguridad en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la comparación promedio podemos observar que la prevención de accidentes tiene un promedio de 2.52 indicando que es mala; la prevención de robos tiene promedio de 3.00, lo cual indica que es regular. La prevención de incendios tiene promedio de 2.80, lo cual indica que es regular. Por lo tanto, según lo manifestado por los colaboradores de la gerencia la seguridad en el trabajo tiene promedio 2.79; lo cual indica que es regular, manifestando que los colaboradores consideran que existen algunas falencias en los tres indicadores, y no se refleja una buena seguridad en el trabajo en la Gerencia.

de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo.

4.3.3. Relación con el sindicato

Para describir como es la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo Cusco - 2018, se consideró los siguientes indicadores: Contrato colectivo y Negociación colectiva.

Tabla 14:
Relación con el sindicato

	F	%
Muy mala	15	39.5
Mala	8	21.1
Regular	8	21.1
Bueno	6	15.8
Muy bueno	1	2.6
Total	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

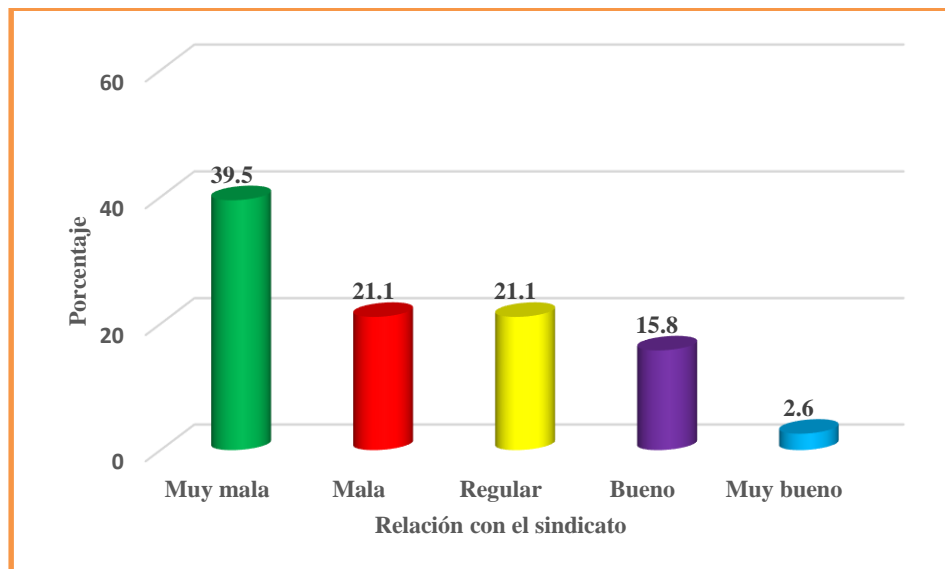


Figura 11: Relación con el sindicato

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 39.5% de los colaboradores encuestados indican que es muy mala, el 21.1% indican que es mala, el 21.1% indican que es regular, el 15.8% manifiestan que es bueno y el 2.6% indican que es muy bueno. Reflejando que no existe una buena comunicación con el sindicato y los colaboradores no participan activamente en la elaboración de los contratos colectivos; se evidencia que la municipalidad y el sindicato casi nunca llegan a un acuerdo en cuanto al pedido realizado y por ello los colaboradores no están de acuerdo con las negociaciones que se llevan a cabo en la municipalidad.

Tabla 15:
Indicadores de la relación con el sindicato

	Contrato colectivo		Negociación colectiva	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy mala	14	36.8	14	36.8
Mala	9	23.7	11	28.9
Regular	6	15.8	5	13.2
Bueno	9	23.7	7	18.4
Muy bueno	0	0	1	2.6
Total	38	100.0	38	100.0

Fuente: Elaboración propia

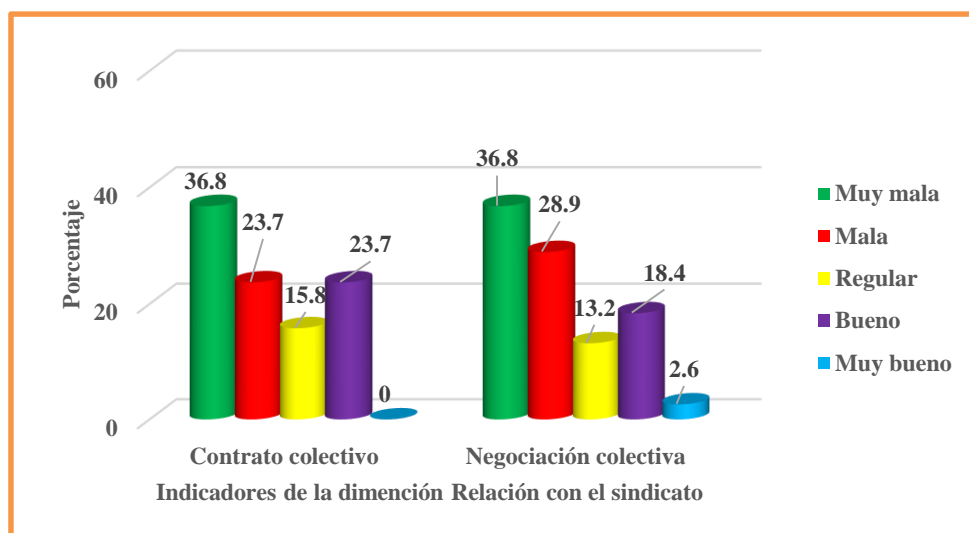


Figura 12: Indicadores de la relación con el sindicato

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

Se observa que el contrato colectivo en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 36.8% de los colaboradores encuestados indican que es muy mala, el 23.7% indican que es mala, el 23.7% indican que es bueno y el 15.8% indican que es regular. Reflejando que no hay una buena comunicación con el sindicato, porque no hay mucha confianza y al momento de realizar un contrato colectivo el sindicato no hace partícipe a los colaboradores, netamente solo participan los directivos y en ocasiones los que pertenecen al sindicato.

Se observa que la negociación colectiva en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo el 36.8% de los colaboradores encuestados indican que es muy mala, el 28.9% indican que es mala, el 18.4% indican que es bueno, el 13.2% indican que es regular y el 2.6% manifiestan que es muy bueno. Reflejando que cuando se realiza un pliego petitorio por parte del sindicato casi nunca llegan a un acuerdo con la municipalidad, porque no hay suficiente presupuesto para dicho pedido y por ende el colaborador no está satisfecho con las negociaciones que se llevan a cabo por ambas partes, porque nunca llegan a un acuerdo.

Tabla 16:
Comparación promedio de los indicadores de relación con el sindicato

	N	Media	Calificación
Contrato colectivo	38	1.74	Muy mala
Negociación colectiva	38	1.62	Muy mala
Relación con el sindicato	38	1.68	Muy mala

Fuente: Elaboración propia

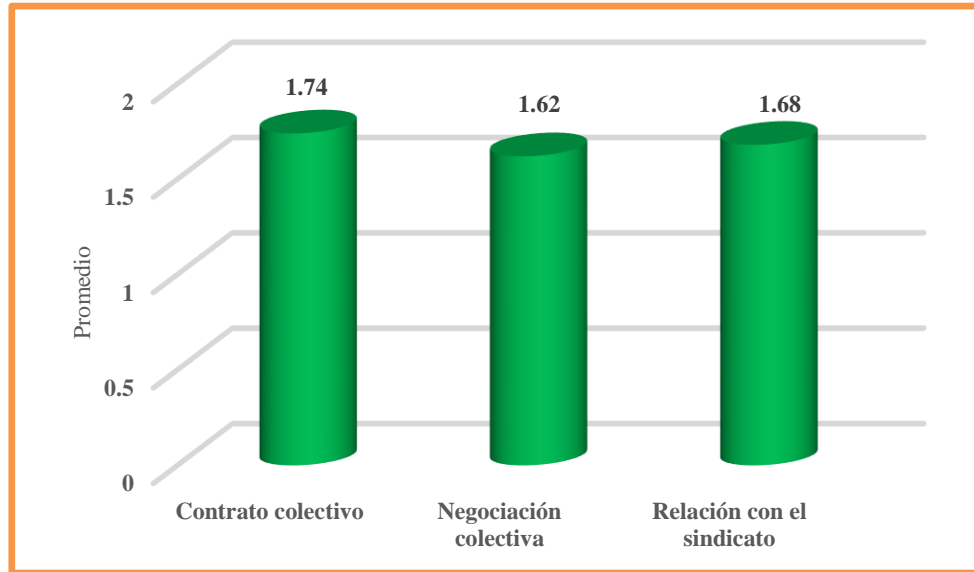


Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de relación con el sindicato
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la comparación promedio podemos observar que el contrato colectivo tiene un promedio de 1.74 indicando que es muy mala; la negociación colectiva tiene promedio de 1.62, lo cual indica que es muy mala. Por lo tanto, según lo manifestado por los colaboradores de la gerencia la relación con el sindicato tiene promedio 1.68; lo cual indica que es muy mala, manifestando que los colaboradores consideran que existen falencias en los dos indicadores, y no se refleja una buena relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo.

4.4. Resultados de la Variable.

Tabla 17:
Retención del Personal

	f	%
Muy mala	5	13.2
Mala	16	42.1
Regular	13	34.2
Bueno	4	10.5
Muy bueno	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

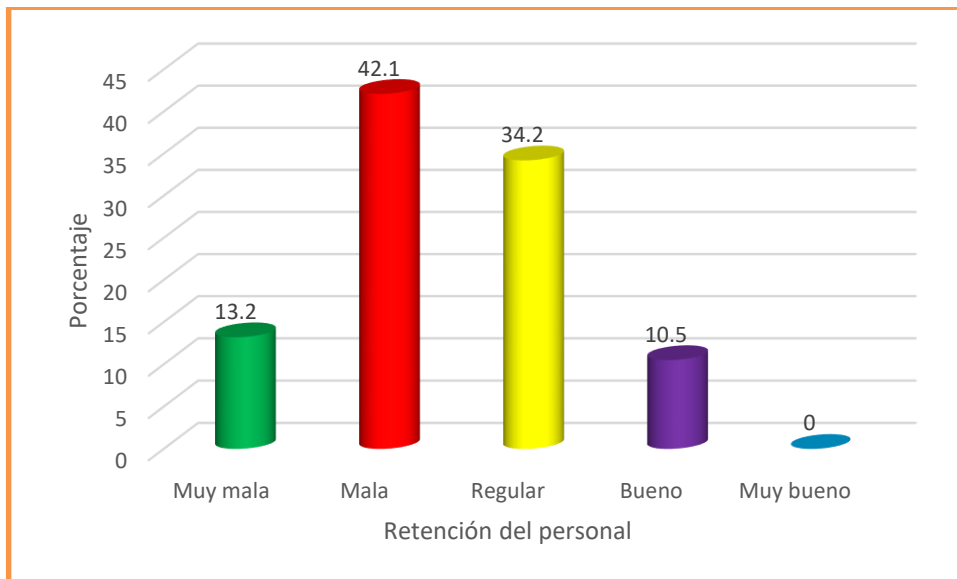


Figura 14: Retención del Personal
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que la gran mayoría de los colaboradores el 42.1% que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo consideran que la retención del personal que es mala, el 34.2% consideran que es regular, el 13.2% consideran que es regular y el 10.5% consideran que es mala, reflejando que no se realiza un buen proceso para la retención del personal.

Tabla 18:
Comparación promedio de las dimensiones de la Retención del personal

	N	Media	Calificación
Higiene laboral	38	2.59	Mala
Seguridad en el trabajo	38	2.79	Regular
Relación con el sindicato	38	1.68	Muy mala
Retención del personal	38	2.35	Mala

Fuente: Elaboración propia

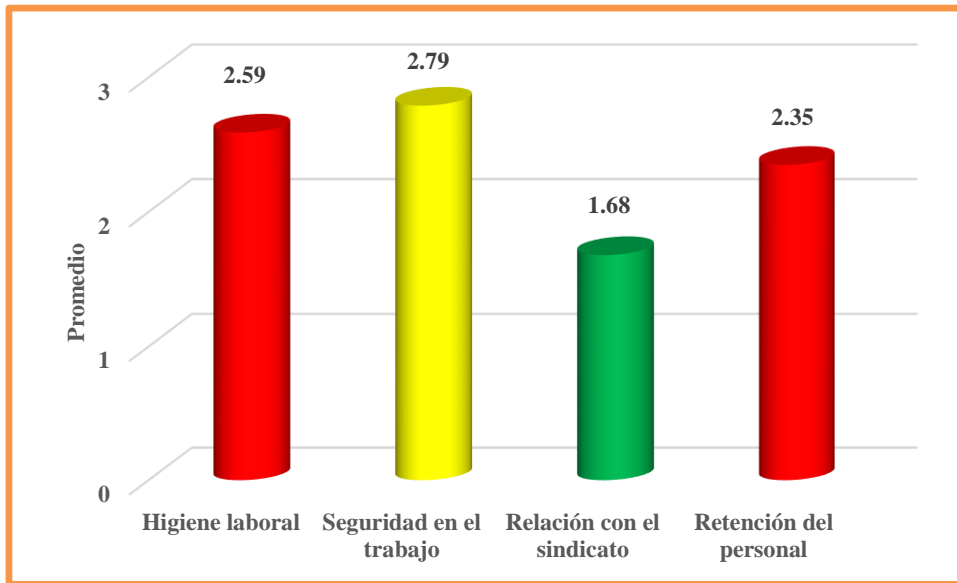


Figura 15: Comparación promedio de las dimensiones de la Retención del personal
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en las dimensiones considerados para conocer la Retención del Personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, respecto a la seguridad en el trabajo tiene promedio de 2.79, lo cual indica que es regular, respecto a la Higiene laboral tiene promedio de 2.59, lo cual indica que es mala, respecto a la relación con el sindicato tiene promedio de 1.68, lo cual indica que es muy mala. Por lo tanto, la retención del personal tiene promedio de 2.35, lo cual indica que es mala, manifestando que los colaboradores consideran que existen falencias en las tres dimensiones, y no se estaría reflejando una buena retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo.



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos y de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación aplicada en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, se formulan las siguientes conclusiones.

1. La Retención del Personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, los colaboradores manifestaron que es mala teniendo un promedio de 2.35, donde la higiene laboral presenta un promedio de 2.59 considerado como mala, lo que representa una debilidad para la variable; la seguridad en el trabajo presenta un promedio de 2.79 considerando como regular. Así mismo, la dimensión relación con el sindicato presenta un promedio de 1.68 considerando como muy mala. Lo que evidencia las distintas opiniones en cuanto a la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social.
2. En cuanto a la dimensión higiene laboral presenta un promedio de 2.59 indicando que es mala. Haciendo constar que los colaboradores de la Gerencia del Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo no se encuentran satisfechos con las condiciones ambientales físicas del trabajo ya que se evidencia que su entorno laboral no siempre es saludable, en algunas divisiones no cuentan con una buena iluminación y muebles ergonómicos para el buen desempeño de sus actividades y el entorno laboral no tiene condiciones psicológicas y sociológicas saludables mostrando que el personal tiene sobrecarga de actividades y esto ocasiona estrés laboral.
3. En cuanto a la seguridad en el trabajo presenta un promedio de 2.79 indicando que es regular. Comprobando que los colaboradores se encuentra desprotegido ante cualquier accidente relacionados en el trabajo, no porque no cuenten con el seguro contra accidentes, sino porque no hay acciones preventivas en las instalaciones y conexiones de los cables, en cuanto a la prevención de robos las cámaras de seguridad están ubicadas en lugares estratégicos, no cuenta con suficiente personal de seguridad y finalmente en cuanto a la prevención de accidentes no dan prioridad a la señalización ni cuentan con extintores en algunas divisiones para cualquier emergencia y el colaborador muchas veces desconoce de los programas de prevención a falta de información.
4. Y finalmente en el caso de la relación con el sindicato presenta un promedio de 1.68 indicando que es muy mala. Manifestando que no se cumplen los objetivos del



sindicato, en cuanto al contrato colectivo la comunicación con el sindicato no se da en clima de confianza y los colaboradores no participan activamente en la elaboración de los contratos. Por otra parte, no siempre se llega a un acuerdo entre ambas partes y los colaboradores no están de acuerdo con las negociaciones colectivas que se llevan a cabo en la Municipalidad.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Para mejorar la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo, se recomienda a la municipalidad priorizar el bienestar y la seguridad de los colaboradores, esto se estaría realizando a través de convenios con Defensa Civil porque se estaría capacitando a menudo a los colaboradores con la finalidad que adquieran conocimientos básicos en materia de seguridad en el trabajo. Por otro lado, la municipalidad debe de ofrecerles todos los implementos necesarios para el buen desempeño de sus actividades al momento de realizar su trabajo y generar un buen ambiente laboral. Se recomienda que haya una buena comunicación entre colaboradores y los directivos del sindicato en cuanto a la municipalidad que tenga una buena relación con el sindicato y que lleguen a un buen acuerdo por el beneficio de ambas partes.
2. Para mejorar la Higiene Laboral se recomienda dar prioridad a las necesidades de cada colaborador, velar por el bienestar de cada uno de ellos y que se sientan satisfechos al momento de realizar sus actividades; las áreas y lugares de trabajo, deberán de contar con las condiciones y niveles de iluminación adecuadas al tipo de actividad que realicen, en cuanto a la ergonomía se recomienda contar con mesas e instalaciones adecuadas a las condiciones físicas de cada colaborador, en cada área para el buen desempeño de sus actividades, en cuanto al ambiente laboral debe de estar limpio y ordenado y por otra parte la municipalidad debería tomar en consideración el servicio de un especialista en psicología laboral, para que dicho profesional contribuya al manejo de emociones de carga laboral y el estrés laboral y de esta manera se estaría reforzando el potencial de cada colaborador y así estaría cumpliendo eficientemente sus funciones laborales.
3. Con respecto a la Seguridad en el trabajo se recomienda dar prioridad a las capacitaciones a través de convenios con Defensa Civil con la finalidad de que los colaboradores adquieran conocimientos básicos en materia de seguridad y puedan ser partícipes activos en la municipalidad, de esta manera puedan prevenir y evitar accidentes laborales. Realizar mantenimiento de los cableados y conexiones, las instalaciones eléctricas permanentes o provisionales en las áreas de trabajo deberán diseñarse e instalarse con los dispositivos y protecciones de seguridad correspondientes



para no ocasionar un accidente, así mismo se tiene que dar prioridad a las señalizaciones, contar con suficientes extintores y se tiene que formar brigadas de primeros auxilios en caso de emergencias, por otro lado se debe capacitar a los colaboradores en general en el manejo y conocimiento de los extintores, mediante un programa con ayuda de la compañía de Bomberos y Defensa Civil, así mismo se recomienda a la gerencia de Desarrollo Humano y Social hacer cumplir e informar los reglamentos de seguridad establecidas por la municipalidad para no incurrir en infracciones en una fiscalización por parte de Sunafil.

4. Para mejorar la Relación con el sindicato en la municipalidad, se recomienda a la Junta Directiva del sindicato que para la formulación del pliego petitorio participen activamente los colaboradores, al momento de presentar el pliego petitorio deben de llegar a una negociación entre las partes, una vez aprobada el contrato colectivo se haga de conocimiento de la autoridad competente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, las relaciones laborales no deben generar discusiones y diferencias con las políticas de la municipalidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A. (3 de Junio de 2017). *Selección del personal*. Recuperado el 2 de mayo de 2018, de <http://selecciondepersonal101.blogspot.pe/2017/06/teorias-de-motivacion-para-aplicar-la.html>
- Aguirre, L. (20 de Julio de 2012). *Webethere*. Obtenido de <http://webethere.com/blog/2012/07/20/la-importancia-de-las-relaciones-laborales/>
- Barrera, K., & Moreno, L. (2014). Condiciones de higiene y seguridad presentes en el personal de empresas contratistas que prestan servicio al sector petrolero en el municipio Maracaibo. *Telos*, 400-413.
- Canahuire M, E., Endara M, F., & Morante R, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria? "Una guía para investigadores"*. Cusco: Colorgraf S.R.L. .
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Caviglia, E. (14 de Agosto de 2017). *El Cronista*. Recuperado el 9 de Abril de 2018, de <https://www.cronista.com/fiscal/Modificacion-del-convenio-colectivo-de-trabajo-20170814-0001.html>
- Chiavenato , I. (2009). *Gestión de talento humano* (Tercera ed.). Mexico: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). Mexico: MCGRAW-HILL.
- Cubas , D. (24 de Enero de 2018). *Gestión*. Recuperado el 14 de Abril de 2018, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/5-estrategias-retener-talento-empresa-225675>
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administracion de recursos humanos* (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Díaz P, C. (9 de Mayo de 2017). *RPP Noticias*. Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/de-que-trata-el-flex-time-noticia-1049341>
- Dychtwald, K., Erickson, T., & Morison, R. (2007). *Retencion del talento*. LID.
- Figuroa , H. (2014). Estrategias de atracción y retención del talento humano en la industria minera colombiana. *Económicas CUC* 35 (1), 61-77.



- Fonseca, M. (2000). *Comunicacion Oral Fundamental y Practica Estrategica* (Primera ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- García, C. (Septiembre de 2005). El bienestar psicológico: dimensión subjetiva de la calidad de vida. *Revista Electronica de Psicología Iztacala*, VIII(2), 1-20. Obtenido de <http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/19260/18262>
- González, D. (2009). Estrategias de retención de personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Universidad Eafit*, 45(156), 45-72.
- Hernández S, R., Fernández C, C., & Baptista L, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Jiménez, P. (9 de Octubre de 2012). *Blogger*. Recuperado el 14 de Abril de 2018, de <http://mpconsultorrrhh.blogspot.pe/2012/10/plan-de-retencion-del-personal-clave-en.html>
- Macias, D. (20 de Abril de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/p999nxoyvtkg/un-concepto-de-disciplina/>
- Megías, M. (22 de agosto de 2012). *El talento de los recursos humanos*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <http://martamegias.blogspot.pe/2012/08/la-importancia-de-atraer-y-retener-el.html>
- Municipalidad de San Jerónimo. (s.f.). *Página oficial de la municipalidad de San Jerónimo*. Recuperado el 09 de Abril de 2018, de Página oficial de la municipalidad de San Jerónimo: <http://www.munisanjeronimocusco.gob.pe>
- Ramirez, M. (5 de Septiembre de 2016). *LinKed in*. Recuperado el 4 de Mayo de 2018, de <https://es.linkedin.com/pulse/colaborador-y-empleado-son-sinonimo-mauricio-ramirez>
- Salinas , O. (20 de Noviembre de 2000). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/higiene-y-seguridad-del-trabajo/>
- Según la OMS*. (Noviembre de 2017). Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <http://concepto.de/salud-segun-la-oms/>



Ucha, F. (14 de Noviembre de 2008). *Definición ABC*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <https://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>

Ucha, F. (1 de Enero de 2013). *Definición ABC*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <https://www.definicionabc.com/general/prevencion.php>

Wayne, R. (2010). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson.

Werther, W., & Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill.



ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“RETENCIÓN DEL PERSONAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN JERÓNIMO CUSCO - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	ASPECTOS METODOLOGICOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir la retención del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.</p>		<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básica</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuantitativo</p> <p>ALCANDE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No Experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: 38personas Muestra: 38personas</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Excel y SPSS v. 22</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>P.E.1. ¿Cómo es la higiene en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?</p> <p>P.E.2. ¿Cómo es la seguridad en el trabajo en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?</p> <p>P.E.3. ¿Cómo es la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>O.E.1. Describir la higiene laboral del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.</p> <p>O.E.2. Describir la seguridad en el trabajo del personal en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.</p> <p>O.E.3. Describir la relación con el sindicato en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del distrito de San Jerónimo Cusco.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Retención del personal</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Higiene laboral Seguridad en el trabajo Relación con el sindicato</p>	



ANEXO 02: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE RETENCIÓN DEL PERSONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
1. Higiene laboral	1.1. Salud física	31.58	6	1. Usted considera que el ambiente laboral en la Municipalidad está limpio y ordenado.	1) Siempre 2) Casi siempre 3) A veces 4) Casi nunca 5) Nunca
	2. Usted cuando realiza su trabajo en la Municipalidad cuenta con iluminación natural como artificial, para que pueda realizar su trabajo.				
3. Los muebles de la Municipalidad son confortables y ergonómicas para el desarrollo de sus actividades.					
4. En la Municipalidad usted solo realiza su labor en el que ha sido contratado.					
5. La Municipalidad proporciona asesoramiento psicológico (interno o externo) para el personal con problema de estrés.					
6. Usted cree que su labor en la Municipalidad es tranquilo, lo cual le permite dar un 100% de su capacidad al momento de realizar sus actividades.					
2. Seguridad en el trabajo	2.1. Prevención de accidentes	47.37	9	7. Se realizan capacitaciones para prevenir los accidentes dentro de la Municipalidad.	
				8. La Municipalidad realiza los programas de seguridad contra la prevención de accidentes con ayuda de defensa civil, cruz roja y bomberos.	
				9. Las conexiones como: tomacorrientes enchufes, interruptores y el cableado se encuentran en óptimas condiciones y ubicados en lugares respectivos.	



	2.2. Prevención de robos			10. En la Municipalidad existen políticas de prevención de robos. 11. Las cámaras de seguridad están ubicadas en lugares estratégicos. 12. La Municipalidad cuenta con suficiente personal de seguridad.	
	2.3. Prevención de incendios			13. Los extintores están ubicados en zonas estratégicas y señalizados para cualquier emergencia. 14. En la Municipalidad se visualiza las señales de evacuación y salida de emergencia. 15. La Municipalidad realiza capacitaciones con ayuda de los bomberos, para que el personal sepa como actuar en caso de un evento de incendio.	
3. Relación con el sindicato	3.1. Contrato colectivo	21.10	4	16. La comunicación con el sindicato se produce dentro de un clima de confianza. 17. EL personal de la Municipalidad participa activamente en la elaboración de los contratos colectivos para que estas puedan ser presentados a los directivos de la Municipalidad.	
	3.2. Negociación colectiva			18. La Municipalidad y el sindicato siempre llegan a un acuerdo en las negociaciones que realizan. 19. El personal está de acuerdo con las negociaciones que se llevan a cabo con la Municipalidad.	
Total		100%	19		



ANEXO 03: INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado al personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Distrito de San Jerónimo – Cusco

OBJETIVO:

La presente encuesta tiene por objeto el recojo de información para el tema de investigación de la Retención del personal que ingresaron a laborar a la Gerencia de Desarrollo Humano y Social en el periodo 2018. Su carácter es anónimo y confidencial, la información brindada se utiliza exclusivamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda:

Sexo: 1. F () 2. M ()

Grado de instrucción:

- 1) Secundaria ()
- 2) Técnico ()
- 3) Universidad ()
- 4) Post grado ()



RETENCIÓN DEL PERSONAL					
HIGIENE LABORAL					
Salud física	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Usted considera que el ambiente laboral en la Municipalidad está limpio y ordenado.					
2. Usted cuando realiza su trabajo en la Municipalidad cuenta con iluminación natural como artificial, para que pueda realizar su trabajo.					
3. Los muebles de la Municipalidad son confortables y ergonómicas para el desarrollo de sus actividades.					
Salud mental	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4. En la Municipalidad usted solo realiza su labor en el que ha sido contratado.					
5. La Municipalidad proporciona asesoramiento psicológico (interno o externo) para el personal con problema de estrés.					
6. Usted cree que su labor en la Municipalidad es tranquilo, lo cual le permite dar un 100% de su capacidad al momento de realizar sus actividades.					
SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
Prevención de accidentes	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. Se realizan capacitaciones para prevenir los accidentes dentro de la Municipalidad.					
8. La Municipalidad realiza los programas de seguridad contra la prevención de accidentes con ayuda de defensa civil, cruz roja y bomberos.					
9. Las conexiones como: tomacorrientes enchufes, interruptores y el cableado se encuentran en óptimas condiciones y ubicados en lugares respectivos.					
Prevención de robos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10. En la Municipalidad existen políticas de prevención de robos.					
11. Las cámaras de seguridad están ubicadas en lugares estratégicos.					



12. La Municipalidad cuenta con suficiente personal de seguridad.					
Prevención de incendios	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13. Los extintores están ubicados en zonas estratégicas y señalizados para cualquier emergencia.					
14. En la Municipalidad se visualizan las señales de evacuación y salida de emergencia.					
15. La Municipalidad realiza capacitaciones con ayuda de los bomberos, para que el personal sepa como actuar en caso de un evento de incendio.					
RELACIÓN CON EL SINDICATO					
Contrato colectivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16. La comunicación con el sindicato se produce dentro de un clima de confianza.					
17. EL personal de la Municipalidad participa activamente en la elaboración de los contratos colectivos para que estas puedan ser presentados a los directivos de la Municipalidad.					
Negociación colectiva	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18. La Municipalidad y el sindicato siempre llegan a un acuerdo en las negociaciones que realizan.					
19. El personal está de acuerdo con las negociaciones que se llevan a cabo con la Municipalidad.					

**ANEXO 04: RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN JERÓNIMO****PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN HIGIENE LABORAL**

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P1	Usted considera que el ambiente laboral en la Municipalidad está limpio y ordenado.	<i>f</i> 2	5	13	13	5	38
		% 5.3%	13.2%	34.2%	34.2%	13.2%	100%
P2	Usted cuando realiza su trabajo en la Municipalidad cuenta con iluminación natural como artificial, para que pueda realizar su trabajo.	<i>f</i> 1	7	9	8	13	38
		% 2.6%	18.4%	23.1%	21.1%	34.2%	100%
P3	Los muebles de la Municipalidad son confortables y ergonómicas para el desarrollo de sus actividades.	<i>f</i> 1	18	9	6	4	38
		% 2.6%	47.4%	23.7%	15.8%	10.5%	100%
P4	En la Municipalidad usted solo realiza su labor en el que ha sido contratado.	<i>f</i> 18	6	5	6	3	38
		% 47.4%	15.8%	13.2%	15.8%	7.9%	100%
P5	La Municipalidad proporciona asesoramiento psicológico (interno o externo) para el personal con problema de estrés.	<i>f</i> 15	16	7	0	0	38
		% 39.5%	42.1%	18.4%	0%	0%	100%
P6	Usted cree que su labor en la Municipalidad es tranquilo, lo cual le permite dar un 100% de su capacidad al momento de realizar sus actividades.	<i>f</i> 3	10	16	8	1	38
		% 7.9%	26.3%	42.1%	21.1%	2.6%	100%

PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL TRABAJO

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
P7	Se realizan capacitaciones para prevenir los accidentes dentro de la Municipalidad.	<i>f</i>	7	11	17	2	1	38
		%	18.4%	28.9%	44.7%	5.3%	2.6%	100%
P8	La Municipalidad realiza los programas de seguridad contra la prevención de accidentes con ayuda de defensa civil, cruz roja y bomberos.	<i>f</i>	7	12	14	5	0	38
		%	18.4%	31.6%	36.8%	13.2%	0%	100%
P9	Las conexiones como: tomacorrientes enchufes, interruptores y el cableado se encuentran en óptimas condiciones y ubicados en lugares respectivos.	<i>f</i>	6	13	9	7	3	38
		%	15.8%	34.2%	23.7%	18.4%	7.9%	100%
P10	En la Municipalidad existen políticas de prevención de robos.	<i>f</i>	10	9	12	5	2	38
		%	26.3%	23.7%	31.6%	13.2%	5.3%	100%
P11	Las cámaras de seguridad están ubicadas en lugares estratégicos.	<i>f</i>	1	6	9	17	5	38
		%	2.6%	15.8%	23.7%	44.7%	13.2%	100%
P12	La Municipalidad cuenta con suficiente personal de seguridad.	<i>f</i>	9	21	5	3	0	38
		%	23.7%	55.3%	13.2%	7.9%	0%	100%
P13	Los extintores están ubicados en zonas estratégicas y señalizados para cualquier emergencia.	<i>f</i>	6	11	12	8	1	38
		%	15.8%	28.9%	31.6%	21.1%	2.6%	100%
P14	En la Municipalidad se visualizan las señales de evacuación y salida de emergencia.	<i>f</i>	9	13	9	7	0	38
		%	23.7%	34.2%	23.7%	18.4%	0%	100%
P15	La Municipalidad realiza capacitaciones con ayuda de los bomberos, para que el personal sepa cómo actuar en caso de un evento de incendio.	<i>f</i>	10	10	13	3	2	38
		%	26.3%	26.3%	34.2%	7.9%	5.3%	100%



PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN RELACIÓN CON EL SINDICATO

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P16	La comunicación con el sindicato se produce dentro de un clima de confianza.	<i>f</i> 10	12	13	3	0	38
		% 26.3%	31.6%	34.2%	7.9%	0%	100%
P17	EL personal de la Municipalidad participa activamente en la elaboración de los contratos colectivos para que estas puedan ser presentados a los directivos de la Municipalidad.	<i>f</i> 13	6	10	7	2	38
		% 34.2%	15.8%	26.3%	18.4%	5.3%	100%
P18	La Municipalidad y el sindicato siempre llegan a un acuerdo en las negociaciones que realizan.	<i>f</i> 13	10	6	8	1	38
		% 34.2%	26.3%	15.8%	21.1%	2.6%	100%
P19	El personal está de acuerdo con las negociaciones que se llevan a cabo con la Municipalidad.	<i>f</i> 11	12	10	4	1	38
		% 28.9%	31.6%	26.3%	10.5%	2.6%	100%