



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA ROTACION DEL
PERSONAL DEL BANCO BBVA CONTINENTAL, HUACHO 2019**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PRESENTADO POR:

Bach. LUCERO NATALY DOLORES CRUZ

ASESOR

DR. JESÚS JACOBO CORONADO ESPINOZA

**HUACHO – PERÚ
2020**

DR. JESÚS J. CORONADO ESPINOZA
REG. COLEG. 02099

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza
Asesor

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
Presidente

Dr. Elvis Richar Sánchez García
Secretario

Mg. Patricia Elena Ramos La Rosa
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida.
A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en todo este tiempo que duró mi carrera profesional y la elaboración de mi trabajo de investigación.

Lucero Nataly

AGRADECIMIENTO

A mis docentes por las enseñanzas que me brindaron en las aulas universitarias.

A mi asesora Dr. Jesús Coronado por su apoyo constante en el desarrollo de mi tesis.

Lucero Nataly

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.5. Delimitación del estudio	16
1.6. Viabilidad del estudio	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Gestión de recursos humanos.....	20
a) Definición.....	20

b) Funciones del departamento del personal.	20
c) Funciones de la administración de los recursos humanos	20
d) Ciclo motivacional:.....	21
e) Análisis del puesto de trabajo.....	21
f) Sistemas de administración de las organizaciones de Likert	21
g) Dimensiones.	22
2.2.2. La rotación del personal.....	23
a) Definiciones	23
b) Diagnóstico de la casusa de rotación del personal:	23
c) Rotación del personal provocada.....	23
d) Rotación de puestos	23
e) Índice de rotación del personal.....	24
f) Dimensiones	24
2.3. Definiciones conceptuales	26
2.4. Formulación de hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específicas	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. Diseño metodológico	28
3.1.1. Tipo de investigación.....	28
3.1.2. Nivel de investigación	28
3.1.3. Diseño	28
3.1.4. Enfoque.....	28
3.2. Población y muestra.....	28
3.2.1. Población.....	28
3.2.2. Muestra	29
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.4.1. Técnicas a emplear	30

3.4.2. Descripción de los instrumentos	30
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	Error! Bookmark not defined.
4.1. Análisis de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES	45
5.1. Discusión.....	46
5.2. Conclusiones	48
5.3. Recomendaciones	49
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	50
6.1. Fuentes Bibliográficas	50
6.2. Fuentes Documentales	52
6.3. Fuentes Electrónicas	52
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	29
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.....	30
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión de recursos humanos.....	30
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad rotación del personal	31
Tabla 5. Prueba de normalidad	31
Tabla 6. Cuando usted fue seleccionado por el banco, sus habilidades y competencia siempre prevalecieron.....	32
Tabla 7. Cuando se incorpora personal por convocatoria abierta le da posibilidades de tener conocimientos frescos y nuevos para el Banco.....	33
Tabla 8. Permuto información con mis compañeros y coordino sobre alguna actividad laboral.....	34
Tabla 9. Pongo todo mi esfuerzo para alcanzar los objetivos del Banco.....	35
Tabla 10. La política del Banco es de reconocer a su trabajador del mes.	36
Tabla 11. Tengo las habilidades necesarias para desempeñarme en cualquier área del Banco.....	37
Tabla 12. Tengo asumido un compromiso con el banco de mis funciones asignadas las cuales las cumplo oportunamente.	38
Tabla 13. El Banco tiene como política capacitar a sus trabajadores y así fortalecer las habilidades de sus colaboradores.....	39
Tabla 14. Frecuencia de la Gestión de recursos humanos	40
Tabla 15. Frecuencia de la Rotación del personal.....	41
Tabla 16. Correlaciones de la atracción y la rotación del personal	42
Tabla 17. Correlaciones de la motivación y la rotación del personal	43
Tabla 18. Correlaciones del desarrollo de la gestión y la rotación del personal	44
Tabla 19. Correlaciones de la gestión de recursos y la rotación del personal.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases de la motivación para satisfacer una necesidad.....	21
Figura 2. Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos separados. Chiavenato (2007, p. 52 - 53).....	24
Figura 3. Cuando usted fue seleccionado por el banco, sus habilidades y competencia siempre prevalecieron.	32
Figura 4. Cuando se incorpora personal por convocatoria abierta le da posibilidades de tener conocimientos frescos y nuevos para el Banco.....	33
Figura 5. Permuto información con mis compañeros y coordino sobre alguna actividad laboral.....	34
Figura 6. Pongo todo mi esfuerzo para alcanzar los objetivos del Banco.....	35
Figura 7. La política del Banco es de reconocer a su trabajador del mes.	36
Figura 8. Tengo las habilidades necesarias para desempeñarme en cualquier área del Banco.....	37
Figura 9. Tengo asumido un compromiso con el banco de mis funciones asignadas las cuales las cumplo oportunamente.	38
Figura 10. El Banco tiene como política capacitar a sus trabajadores y así fortalecer las habilidades de sus colaboradores.....	39
Figura 11. Frecuencia de la Gestión de recursos humanos.....	40
Figura 10. Frecuencia de la Rotación del personal	41

RESUMEN

Objetivo: Establecer cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. **Métodos:** De tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental. Con un enfoque mixto. Población fue de 20 trabajadores del banco BBVA, la muestra fue poblacional. Se validaron los instrumentos usando el alfa de Cronbach obteniendo 0,877 y 0,950. Se llevo a cabo la prueba de normalidad, la cual permitió elegir el estadístico para la contrastar la hipótesis, por ser su muestra menor a 50 se usó el Shapiro-Wilk, haciendo uso del Rho de Spearman. **Resultados:** De los 20 encuestados, el 30% (6) respondió a veces se da una buena gestión de recursos, el 55% (11) respondió casi siempre y el 15% (3) respondieron siempre. Respecto a la rotación del personal respondieron el 5% (1) respondió casi nunca se da rotación del personal, el 50% (10) a veces, el 35% (7) respondió casi siempre y el 10% (2) respondieron siempre. **Conclusión:** La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un coeficiente de correlación de 0,688**, es muy importante que la gestión de recursos humanos efectué una rotación del personal, porque así tendremos trabajadores con mayor conocimiento de todas las áreas del banco.

Palabras clave: Atracción, selección del personal, motivación, desarrollo de recursos humanos, rotación del personal.

ABSTRACT

Objetivo: Establecer cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. Métodos: De tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental. Con un enfoque mixto. Población fue de 20 trabajadores del banco BBVA, la muestra fue poblacional. Se validaron los instrumentos usando el alfa de Cronbach obteniendo 0,877 y 0,950. Se llevo a cabo la prueba de normalidad, el cual elegir el estadístico para la contrastar la hipótesis, por ser su muestra menor a 50 se usó el Shapiro-Wilk, haciendo uso del Rho de Spearman. Resultados: De los 20 encuestados, el 30% (6) respondieron a veces se da una buena gestión de recursos, el 55% (11) respondieron casi siempre y el 15% (3) respondieron siempre. Respecto a la rotación del personal respondieron el casi 5% (1) respondió nunca se da rotación del personal, el 50% (10) a veces, el 35% (7) respondieron casi siempre y el 10% (2) respondieron siempre. Conclusión: La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un coeficiente de correlación de 0,688 **, es muy importante que la gestión de recursos humanos efectué una rotación del personal, porque así tendremos trabajadores con mayor conocimiento de todas las áreas del banco.

Keywords: Attraction, recruitment, motivation, human resources development, staff turnover.

INTRODUCCIÓN

Los gerentes son aquellos que son responsables del personal y la ejecución de las tareas de los trabajadores, y estos están asignados a un puesto de trabajo. Además, son los que van a planificar las necesidades del personal, análisis de puestos, seleccionar al nuevo personal, capacitar, evaluar desempeño laboral, incentivos, evaluar sus capacidades.

Gomez-Mejía, Balkin, y Cardy (2008) dicen que: un empleado desarrolla sus capacidades y competencia cuando realiza una tarea, a la vez mediante las capacitaciones puede mejorar sus cualidades. (p. 24)

Desde luego el personal siempre debe estar motivado y así pueda alcanzar las metas personales y del banco BBVA donde labora, inclusive puede atender mejor a los clientes que acuden a ella. Gomez-Mejía, Balkin, y Cardy (2008) dicen que la motivación es parte importante para el trabajador, es lo que impulsa al trabajador a esforzarse a lo máximo al momento de realizar sus tareas. (p.24).

Motivo por cual no propusimos estudiar cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. Este estudio nos va a permitir con qué tipo del personal contamos y si la rotación del personal es una de las mejores estrategias que existe para que el personal puede desarrollar sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias laborales, pudiendo estar en los diferentes puestos que se les puede ubicar.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Toda institución cuando requiere personal, al seleccionar, contratar, inducir y retener, debe considerar las capacidades de cada postulante, para que posteriormente se desarrollen las habilidades y destrezas eficientes para la empresa.

Administrar personas permite brindar un éxito a la empresa, considerando muchos factores que permitan una buena comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y cultura organizacional

Según BBVA (2016) dice que: sus operaciones se iniciaron en octubre de 1951, su sede central está ubicado en el cercado de Lima; su primera sucursal fue en la calle Capón que hasta la actualidad funciona en ese lugar

Este banco es uno de los líderes a nivel nacional, permitiendo tener los mejores promotores de venta y servicios, por lo que la oficina de recursos humanos realiza un reclutamiento y selección del personal más calificados; quienes son capacitados previamente antes de trabajaren sus diferentes oficinas.

Peso a ellos se viene observando que, en la sucursal de Huacho, en la selección del personal no es la adecuada, por lo que al incorporarlos a laboral tiene alguna deficiencia en sus puestos de trabajo, además se percibe que alguno de ellos pierden interés en brindar un buen servicio a los usuarios que acuden al banco; cada uno de ellos tienen metas mensuales que cumplir, ya que la entidad financiera tiene que seguir aumentando las ventas de sus productos, aquellos que no alcanza a cumplir se encuentran desmotivados porque no son recompensados, sintiéndose insatisfechos con el banco, al ver que premian a otros trabajadores. Los jefes de

áreas no motivan a sus trabajadores adecuadamente, debe realizar capacitaciones constantemente para que se puedan desarrollar profesionalmente.

Esto conlleva a una rotación del personal entre los diferentes puestos de trabajo y las oficinas de Plaza Veá y 28 de julio, insatisfechos laboralmente al no ser promocionados, inconformes con las comisiones, bonificaciones, horas extras, incentivos, beneficios adicionales y otras prestaciones obligatorias; la remuneración no compensa con la función que realizan; esto conlleva a que los clientes no acuden con mucha vehemencia a este ente financiero, por ende las metas trazadas institucionalmente.

Por lo que se tiene que cambiar de estrategias para que el personal mejore su satisfacción organizacional, los jefes deben realizar talleres de motivación y capacitaciones constantes, teniendo así a sus trabajadores motivados con desempeño laboral eficiente y bien capacitados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la atracción y la selección del personal de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?
- b) ¿De qué manera la motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?
- c) ¿Cómo el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar si la atracción y la selección del personal de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.
- b) Demostrar si la motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.
- c) Contrastar si el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Conveniencia.

El estudio permitirá demostrar la incidencia de la gestión de recursos humanos sobre la rotación del personal.

Relevancia social.

Se beneficiarán los trabajadores porque van adquirir nuevos conocimientos para atender y dar una mejor atención y por ende los usuarios, quienes acudirán masivamente a las instalaciones del BBVA, por los diferentes productos y transacciones que brinda esta entidad bancaria.

Valor teórico.

Asimismo, esta investigación debe servir como ayuda para otros trabajos de investigación sobre Gestión de recursos humanos y rotación del personal.

1.5. Delimitación del estudio

La investigación se realizará a los trabajadores del BBVA Huacho

La delimitación temporal para su ejecución se llevó a cabo de setiembre del 2019 a enero del 2020.

La delimitación geográfica, se realizó en el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.6. Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable, porque se tiene el suficiente financiamiento económico, además se cuenta con personal de apoyo para las encuestas y materiales necesarios para realizar el estudio.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Nacionales

Alarcón y Neyra (2018), en su estudio realizado: “Gestión del Talento Humano y Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú – Interbank, Red de Tiendas Lima, Zona 4; 2017”; aplico la siguiente Metodología: de enfoque cuantitativo, es de tipo explicativo causal, y de método hipotético-deductivo, de Diseño no experimental. La muestra es de 94 trabajadores entre personal directivo ejecutivos financieros, cajeros, del Banco Internacional del Perú. Concluyeron: Finalizando el trabajo de campo se determinó que la gestión del talento humano tendría influencia en satisfacción laboral de los trabajadores de INTERBANK. Se presenta que el 72% de los encuestados fue de opinión que sí, mientras que el 18% señaló que no y el 10% restante indicó que no sabe, no opina. La gestión de talento humano es transcendental tiene un impacto positivo al tener trabajadores calificados, comprometidos con los objetivos del banco, además se debe a que el trabajador este satisfecho con lo que realiza, lo que permite que el trabajador de lo mejor de sí mismo.

Chávez, (2017), en su investigación: “Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”; Metodología: hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo e investigación básica, con un diseño no experimental – transversal - correlacional, aplicada en una población de 154 enfermeros que trabajan en el Hospital Rebagliati Martins (Servicio de emergencia). Concluyó en: Primera. - Se demostró la relación estadísticamente de $r= 0,719$ entre la Gestión de recursos

humanos y desempeño laboral. Segunda: Se comprobó la relación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral con un coeficiente de $r=0,420$. Tercera: se comprobó la relación entre el Desarrollo de las personas y desempeño laboral con una correlación de $r = 0,430$. Cuarta: Se comprobó la relación del control de las personas y el desempeño laboral con un coeficiente de $r = 0.715$.

Inca (2015) en su estudio titulada “Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”. Metodología: De enfoque cuantitativo, con un diseño tipo transeccional correlacional no experimental. Con una población de 203 trabajadores. Concluyó en: 1) Demostró la existencia de una relación altamente positiva entre la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de 0,819. 2) Demostró además la existencia de la relación entre la selección del personal y la calidad del trabajo, con un coeficiente de 0,640. 3) Demostró la existencia de la relación de selección del personal y el trabajo en equipo con un coeficiente de 0,613. 4) Se demostró la existencia de la relación de la capacitación del personal y la calidad del trabajo, con un coeficiente de correlación de 0,756. 5) Además encontró la existencia de la relación entre capacitación del personal y el trabajo en equipo con un coeficiente de correlación de 0,672.

Pérez (2014) en su estudio: “Gestión del Talento Humano y la Influencia en la Satisfacción de los Colaboradores del centro de Contacto BCP – Sede La Esperanza – 2013”. Metodología: Método Inductivo, de tipo descriptivo. La población fue de 250 colaboradores. Concluyo en: 1. Actualmente se tiene un alto índice de colaboradores satisfechos, debido al programa SOMOS BCP. 2) Además los colaboradores están satisfechos porque tienen beneficios. 3) Los colaboradores desean participación en sus actividades diarias para que tengan retos contantemente. 4) La actual alta dirección ha realizado que los trabajadores se sientan comprometidos con su organización y acepten retos del banco como propios.

Internacionales:

Cruz, (2011) en su estudio titulado “La Gestión del Talento Humano Mejora el Desempeño del personal de la Empresa Master Light Cía. Ltda.”, desarrollada en Ecuador. Utilizó la Metodología Inductivo y deductivo, a nivel descriptivo. Población fue de 16 personas. Concluyo en: 1. La Gestión del Talento Humano mejoró el desempeño del personal por ende se eleva la producción. 2. Trabajadores comprometidos con la empresa y se esmeran en las labores diarias encomendadas. 3. La capacitación técnica mejoró los conocimientos de los trabajadores. 4. Los trabajadores vienen resolviendo los problemas con mucha facilidad. 5. Los trabajadores viene trabajando mejor en equipo. 6. La calidad del servicio al cliente aumento. 7. Hubo mejoras en la comunicación interna y externa.

León (2013) en su trabajo titulado “Gestión del Talento Humano en las Pequeñas y Medianas empresas en el Área Urbana de Retalhuleu”, desarrollada en Guatemala. Metodología: Diseño descriptivo. Concluyó: 1. Demostró que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES, es aceptable. 2. Se halló que el 64% de las PYMES los procesos y mecanismos ya están establecidos los que les permitirá estar más motivados.

Villarreal, (2014) en su estudio: “Gestión del Talento Humano como Iniciativa Estratégica en Organizaciones Bancarias Multinacionales. Estudio de Caso: SANTANDER RIO/HSBC”, Conclusiones: a) La captación del personal joven combinada con la tecnología son los motores que tener mejores líderes en el futuro. b) Se está trabajando en formar lideres para el futuro, que tengan la capacidad de ser flexible, dirigir equipos, que se adapte a los nuevos cambios y tenga una sensibilidad cultural. c) Tener lideres con la capacidad de ser jefe, mediador y coach, dándole a los equipos de trabajo una autonomía para que puedan decidir en forma de los objetivos de las instituciones bancarias. d) El manejo de las redes sociales permite as su marca posicionarla y así poder atraer talentos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de recursos humanos

a) Definición

Ferris, Rosen, & Barnum (1995) lo definen como a las relaciones de los trabajadores en una institución y las decisiones que puedan realizar.

Según Mondy (2010) lo define como la colaboración de los trabajadores para lograr los objetivos corporativos. (p. 4).

b) Funciones del departamento del personal.

Ena, Delgado, y Ena (2008) dicen que tienen que planificar la descripción del perfil del puesto de trabajo, reclutar y selecciona personal, incorporar nuevos trabajadores, evaluar el desempeño del trabajador. (p. 5-6).

c) Funciones de la administración de los recursos humanos

Dotación del personal

Las funciones son:

El desarrollo de recursos humanos (DRH)

Esta función nos va a permitir evaluar el desempeño, por lo que se tiene que capacitar y planificar a los trabajadores de la empresa. (Mondy, 2010, p. 6).

Remuneración

Es importante esta función porque son los haberes que reciben los trabajadores en base a sus labores que realizan en sus puestos de trabajo. (Mondy, 2010, p. 7).

Seguridad y salud

Esta función va a permitir tener a los empleados protegidos de algún accidente, enfermedad física y/o emocional. (Mondy, 2010, p. 7).

Relaciones con los empleados y relaciones laborales

Esta función va a permitir tener negociaciones a favor de los trabajadores, que están representados por un sindicato. (Mondy, 2010, p. 8).

d) Ciclo motivacional:

Este ciclo motivacional surge de una necesidad, la cual origina un comportamiento de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Sin embargo, no puede siempre se satisface una necesidad, la cual puede frustrarse o compensarse (Chiavenato, 2007)

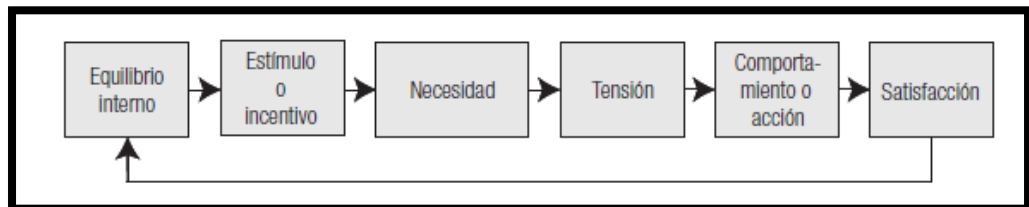


Figura 1. Fases de la motivación para satisfacer una necesidad.

Fuente: Chiavenato,(2007, p. 49)

e) Análisis del puesto de trabajo

Viene a ser la recopilación y organización de la información de los puestos, que se realizan mediante un análisis y diseño del trabajo, donde el empresario tiene que notificar las expectativas laborales. (Gomez-Mejía, Balkin, y Cardy, 2008, p. 77)

f) Sistemas de administración de las organizaciones de Likert

Sistema 1: Autoritario-coercitivo.

Es la que esta centralizadas en alta dirección. (Escalona Cuenca, 2014, p. 48).

Sistema 2: Autoritario-benévolo.

Es donde las decisiones son rutinarias, tienen un clima de confianza y existiendo poca comunicación. (Escalona Cuenca, 2014, p. 49).

Sistema 3: Consultivo.

El ambiente es de confianzas, los trabajadores participan más inclusive tienen algo de recompensas. (Escalona Cuenca, 2014, p. 49).

Sistema 4: Participativo de grupo.

El trabajo en equipo es la virtud, ambientes con un buen clima organizacional, actitudes altamente positivas y existen responsabilidades en todos los niveles de la empresa. (Escalona Cuenca, 2014, p. 49).

g) Dimensiones.

- **Atracción, selección e información de personas,**

En esta dimensión se busca personal con un perfil adecuado, donde la atracción es importante para luego seleccionarlo y finalmente incorporarlo a la empresa. (Alles, 2017, p. 22).

- **Motivación**

Es lo que impulsa a una persona para satisfacer sus necesidades personales. Además, el comportamiento de una persona no se observa directamente hay que manipularla previamente. (Peña, 2008, p. 23)

Esfuerzo Personal: Es un comportamiento que permite alcanzar un objetivo.

Una necesidad insatisfecha: Es lo que hace que las personas busquen metas para poder satisfacerse. (Peña, 2008, p. 23).

- **Desarrollo de Recursos Humanos:**

Es la manera como la empresa prepara a su personal para que se más eficiente en sus puestos de trabajo, y se va evaluando constantemente para ver cómo va avanzando en su desempeño laboral. (Rodríguez-Serrano, 2004, p. 105)

2.2.2. La rotación del personal

a) Definiciones

Chiavenato (2006) lo define como la forma de mover a las personas de forma sistemática de un puesto a otro y así aumentar la satisfacción de ellos y reducir se redundantes en sus puestos laborales. (p. 315).

b) Diagnóstico de la causa de rotación del personal:

Freman (2007), dice que cuando se desplaza a los trabajadores de una oficina a otra una causa más no un efecto, la cual sucede por algún fenómeno que haya sucedido dentro de la institución. (pág. 99-100).

c) Rotación del personal provocada

Cuando la empresa realiza una rotacion del personal en sus diferentes niveles para sustituirlos y mejorar su personal, la rotación en este caso esta bajo control. Sin embargo si esta no provoca la rotación tendría problemas, por lo que tiene que identificar rapidamente por que es la pérdida del personal. (Chiavenato, 2011, p. 117).

d) Rotación de puestos

Es cuando los trabajadores son desplazados de un puesto a otro para ampliar su experiencia profesional, esta permitirá mejorar la productividad de la organización. Tambien se realiza la rotación del personal por que⁴ existen empleados que le abruma la rutina, reducir que falten al trabajo y darles facilidades en los nuevos puestos de trabajo. (Mondy, 2010, p. 205).

Según Robbins y Judge (2013) afirma que: Cuando se tiene trabajadores que tiene un exceso de rutina en sus puestos de trabajo, por lo que se tiene que realizar periódicamente una rotación del personal en un mismo nivel de tareas similares. (p. 243).

e) Índice de rotación del personal

Viene a ser el número de ingresos y salida del personal en un determinado tiempo, este resultado esta dado en porcentajes. (Chiavenato, 2011, pág. 118)

f) Dimensiones

- **La insatisfacción en el Puesto:**

Los factores higiénicos, es una insatisfacción en el puesto. (Chiavenato, 2007)



Figura 2. Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos separados. Chiavenato (2007, p. 52 - 53).

- **Baja Remuneración:**

Cualquier empresa siempre atrae y retiene a sus trabajadores, pero si les paga poco por su trabajo estos tienden a irse a otra empresa.

- **Selección del Personal Incorrecta:**

Anteriormente, se hizo referencia de una selección incorrecta del personal, la cual conlleva a un alto costo a la empresa, por lo que se tiene que tener en cuenta con el personal que se requiera, de acuerdo a un perfil. (Cabello, 2017)

El coste de una persona que causa baja en la empresa incluye los siguientes gastos:

- ✓ **Nuevo Proceso de Selección:**

“Tiempo que el departamento de RRHH interviene en el proceso, poner anuncio, seleccionar agencia de publicidad, criba curricular, pruebas, entrevistas, citar a candidatos, responder a candidatos, contratación, reconocimiento médico” (Cabello, 2017, p. 355)

- ✓ **Tiempo que se invierte en la formación del nuevo empleado:**

“Manual de acogida de la empresa, formación específica del departamento conocido de los clientes internos y externos, curva de aprendizaje, adaptación al puesto de trabajo, etc” (Cabello, 2017, p. 355).

- ✓ **Productividad:**

Es la forma como se obtiene el producto final de un producto o servicio. (Cabello, 2017, p. 355)

2.3. Definiciones conceptuales

Crecimiento y Desarrollo personal

Cuando se adquiere conocimientos para mejorar las competencias, la cual permitirá tener un buen personal en la empresa. (Alles, 2007, p. 36).

Desempeño

Viene ser la calidad de las acciones de los trabajadores en los servicios que brindan satisfacción a los usuarios (Alles, 2007, p. 36).

Estabilidad del personal:

Es la forma de mantener a un personal en su cargo, quien se ha vuelto un experto en el área que labora. (Chiavenato, 2006, p. 72).

Motivación Intrínseca

Viene a ser cuando las personas buscan y superan los desafíos, de índole personal y ejercitar sus capacidades. No se requiere de incentivos ni castigos para sentirse motivados. (Woolfolk, 2014, p. 357).

Motivación Extrínseca

Viene a ser lo que motiva a los trabajadores desde su entorno, esto refiere netamente a las recompensas y/o calificaciones, las cuales dan satisfacción a los trabajadores. (Woolfolk, 2014, p. 351).

Programa de rotación

“Programa en el cual los empleados trabajan por rotación en una serie de días u horas laborales” (Krajewski, Ritzman, y Malhotra, 2008, p. 677).

Recursos Humanos (RRHH)

Son aquellas que laboran en un a empresa, a quienes también se les llama trabajadores. (Gomez-Mejía, Balkin, y Cardy, 2008, p. 3).

Rotación

Se define como el retiro voluntario o involuntario de una empresa. (Robbins y Coulter, 2010, p. 285).

Selección del Personal

Es cuando se requiere encontrar a una persona adecuada para un puesto de trabajo. La selección de persona depende de cada empresa su proceso. (Ena, Delgado, y Ena, 2008, p. 9).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La atracción y la selección del personal de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

- b) La motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

- c) El desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

Carrasco (2006) afirma que: el tipo de investigación es aplicada por que se van a resolver de manera inmediata en el mundo real. (p. 43). Por lo tanto, esta investigación es aplicada.

3.1.2. Nivel de investigación

De nivel Explicativo, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), mencionan que este nivel esta dirigido a dar respuesta a la causas o ventos y/o fenómenos de cualquier idiosincrasia. (pp. 110, 112)

3.1.3. Diseño

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), lo define cuando la población de la investigación no se manipula de forma deliberada. (p. 174).

3.1.4. Enfoque

El presente tiene un enfoque mixto

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población es de 30 trabajadores del Banco BBVA Continental, sucursal Huacho.

3.2.2. Muestra

Como la muestra es pequeña será poblacional.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable X Gestión de recursos humanos	Atracción, selección	Selección del personal
		Incorporación del personal
	Motivación	Relaciones Personales
		Motivación Intrínseca
		Motivación Extrínseca
Desarrollo de recursos humanos	Competencias	
	Desempeño	
Variable Y Rotación del personal	Insatisfacción laboral	Capacitación
		Desagrado del trabajador
		Posibilidades de superación
		Posibilidades de Promoción
		Inconformidad de métodos de dirección
	Baja remuneración	Inconformidad de estilos de dirección
		Escasos beneficios
		Escasos servicios
	Selección incorrecta	Escasas prestaciones
		Incoherencia con el esfuerzo
		Incoherencia con los resultados
		Perfil inadecuado
		Inestabilidad laboral

Fuente: Adaptado de Landeo Chumbe, (2018) y Rodríguez Banda, (2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Se usó la encuesta para la recolección de datos

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Para el recojo de información se usó un cuestionario para la Gestión de recursos humanos de 8 preguntas con las siguientes opciones: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre y para la rotación del personal tiene 20 preguntas y con las mismas opciones

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se usaron los métodos de distribución de frecuencias, análisis de tablas y la prueba distribución normal. Usando programas informáticos profesionales especializados para el análisis de los datos

Los cuestionarios fueron validados obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Se han procesado 10 encuestas tomadas a trabajadores del banco

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	8

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad rotación del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

Al comparar los resultados de 0,877 y 0,950 con la tabla de George & Mallery, estos datos se ubican en el rango BUENO, por lo que los cuestionarios son fiables y se aplicaron a la muestra.

Posteriormente realizamos la prueba de normalidad para ver la prueba estadística a usar: Prueba de correlación de Pearson o Rho de Spearman.

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Atracción	,298	20	,000	,744	20	,000
Motivación	,288	20	,000	,798	20	,001
Desarrollo de la gestión	,238	20	,004	,880	20	,018
Gestión de recursos humanos	,288	20	,000	,798	20	,001
Rotación del personal	,294	20	,000	,843	20	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

El estudio tiene la muestra menor a 50 trabajadores, por lo que usamos el resultado de Shapiro-Wilk, donde el sig. (bilateral) es $< 0,05$ siendo los datos de distribución no normal, se usó la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 50% (10) respondieron a veces si prevalecieron sus habilidades, el 40% (8) respondieron casi siempre y 10% (2) respondieron siempre; aun lo trabajadores no están seguros de cómo fueron seleccionados.

Tabla 6. Cuando usted fue seleccionado por el banco, sus habilidades y competencia siempre prevalecieron.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	10	50,00
	Casi siempre	8	40,00
	Siempre	2	10,0
	Total	20	100,0

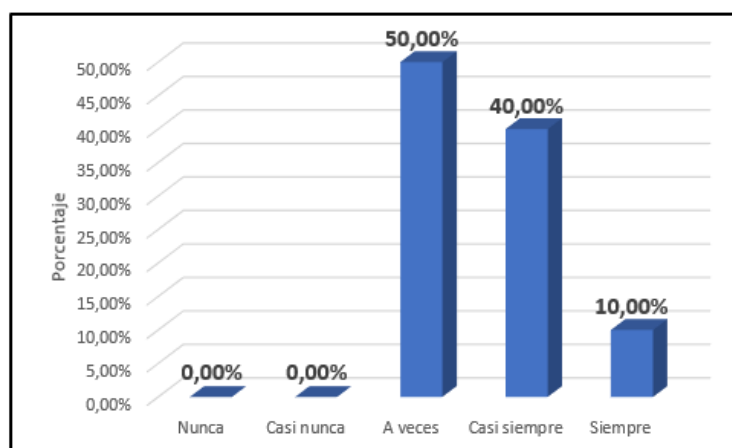


Figura 3. Cuando usted fue seleccionado por el banco, sus habilidades y competencia siempre prevalecieron.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 65% (13) respondieron casi siempre a la incorporación del personal que refresca los conocimientos, el 20% (8) respondieron a veces y 15% (3) respondieron siempre; el personal nuevo que ingrese al banco viene con nuevas ideas para poder innovar.

Tabla 7. Cuando se incorpora personal por convocatoria abierta le da posibilidades de tener conocimientos frescos y nuevos para el Banco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	4	20,00
	Casi siempre	13	65,00
	Siempre	3	15,00
	Total	20	100,00

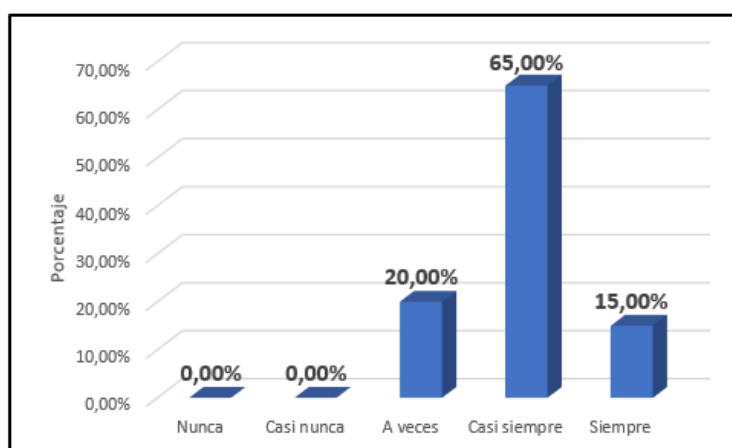


Figura 4. Cuando se incorpora personal por convocatoria abierta le da posibilidades de tener conocimientos frescos y nuevos para el Banco.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 55% (11) respondieron a veces al intercambio de información entre los trabajadores, el 30% (6) respondieron casi siempre, 10% (2) respondieron siempre y el 5% (1) respondió casi nunca; aún no se viene dando el intercambio de información entre los trabajadores para realizar labores relacionadas con el banco.

Tabla 8. Permuto información con mis compañeros y coordino sobre alguna actividad laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	1	5,00
	A veces	11	55,00
	Casi siempre	6	30,0
	Siempre	2	10,0
	Total	20	100,0

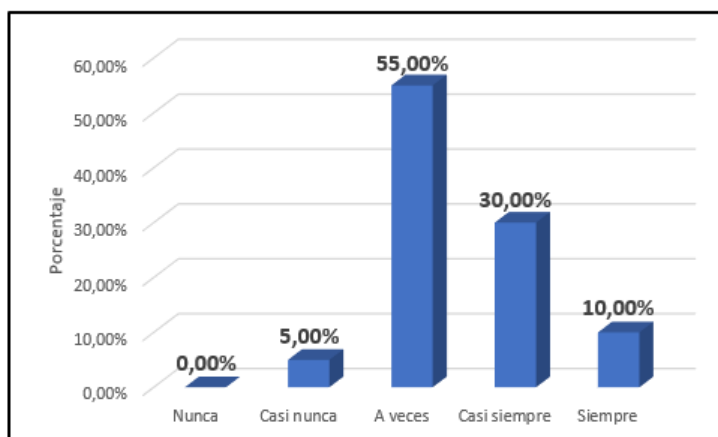


Figura 5. Permuto información con mis compañeros y coordino sobre alguna actividad laboral.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 30% (6) respondieron a veces cumplen los objetivos institucionales, el 40% (8) respondieron casi siempre y 30% (6) respondieron siempre; los trabajadores bien intentando cumplir con los objetivos del banco para poder alcanzar sus metas mensuales.

Tabla 9. Pongo todo mi esfuerzo para alcanzar los objetivos del Banco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	6	30,00
	Casi siempre	8	40,00
	Siempre	6	30,00
	Total	20	100,00

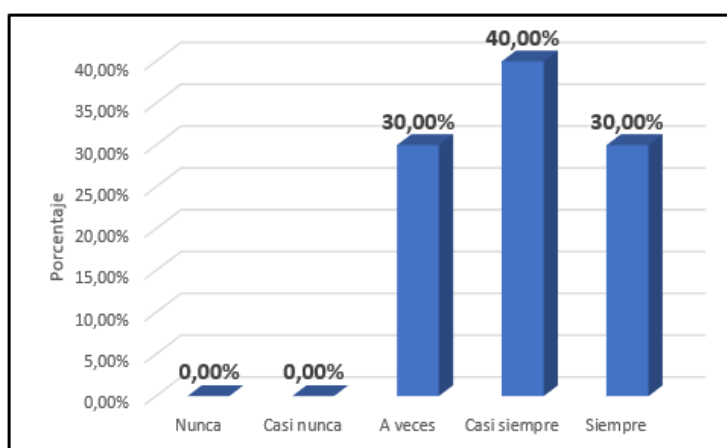


Figura 6. Pongo todo mi esfuerzo para alcanzar los objetivos del Banco.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 45% (9) respondieron a veces son reconocidos como trabajadores del mes, el 40% (8) respondieron casi siempre y 15% (3) respondieron siempre; el banco reconoce a sus trabajadores cuando alcanzan sus metas que les encomiendan en el mes.

Tabla 10. La política del Banco es de reconocer a su trabajador del mes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	9	45,00
	Casi siempre	8	40,00
	Siempre	3	15,00
	Total	20	100,00

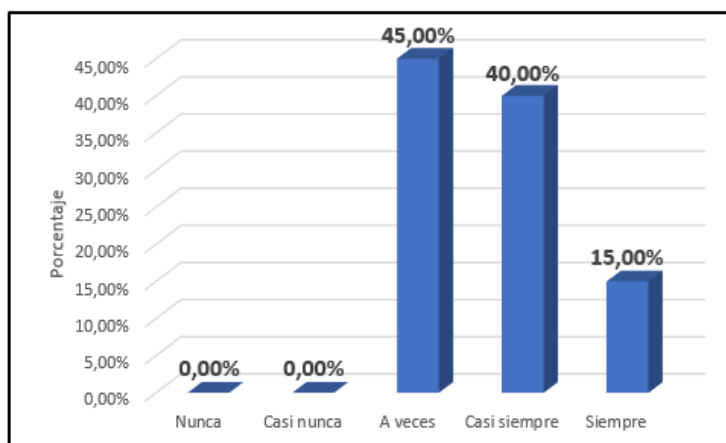


Figura 7. La política del Banco es de reconocer a su trabajador del mes.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 5% (1) respondió que nunca está capacitado para ocupar cualquier puesto de trabajo en el banco, el 5% (1) respondió casi nunca, 40% (8) respondieron a veces, el 30% (6) respondieron casi siempre y el 20% (4) respondieron siempre; Aun la gran mayoría de los trabajadores no están en la capacidad de ocupar cualquier puesto que se le ofrecen en el banco.

Tabla 11. Tengo las habilidades necesarias para desempeñarme en cualquier área del Banco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,00
	Casi nunca	1	5,00
	A veces	8	40,00
	Casi siempre	6	30,00
	Siempre	4	20,00
	Total	20	100,00

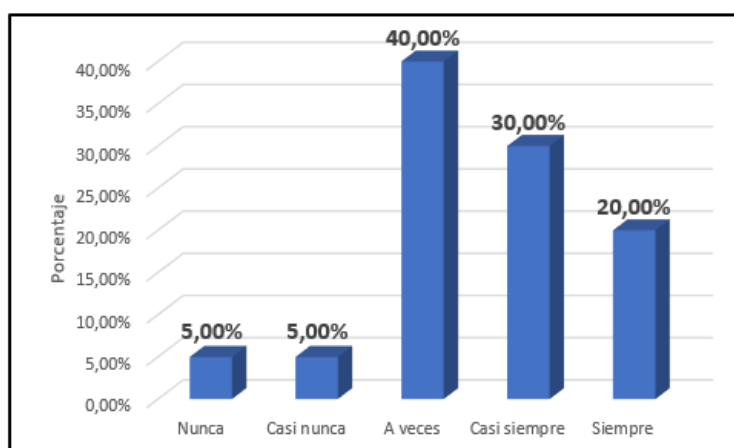


Figura 8. Tengo las habilidades necesarias para desempeñarme en cualquier área del Banco.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 5% (1) respondió que casi nunca cumple oportunamente con el compromiso de sus funciones en el banco, el 50% (10) respondió a veces, el 25% (5) respondieron casi siempre y el 20% (4) respondieron siempre; los trabajadores aún no están concientizados que tiene que cumplir con sus labores encomendadas oportunamente con sus funciones de sus puestos a cargo.

Tabla 12. Tengo asumido un compromiso con el banco de mis funciones asignadas las cuales las cumplo oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	1	5,00
	A veces	10	50,00
	Casi siempre	5	25,00
	Siempre	4	20,00
	Total	20	100,00

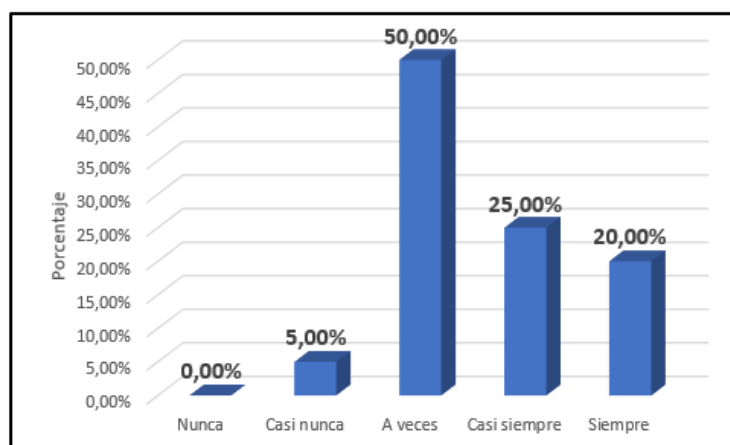


Figura 9. Tengo asumido un compromiso con el banco de mis funciones asignadas las cuales las cumplo oportunamente.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 5% (1) respondió nunca cumple con las capacitaciones del personal, oportunamente con el compromiso de sus funciones en el banco, el 30% (6) respondió a veces, el 40% (8) respondieron casi siempre y el 25% (5) respondieron siempre; el banco no viene capacitando al personal como se debe, por lo que existen algunas deficiencias de parte de los trabajadores.

Tabla 13. El Banco tiene como política capacitar a sus trabajadores y así fortalecer las habilidades de sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	6	30,00
	Casi siempre	8	40,00
	Siempre	5	25,00
	Total	20	100,0

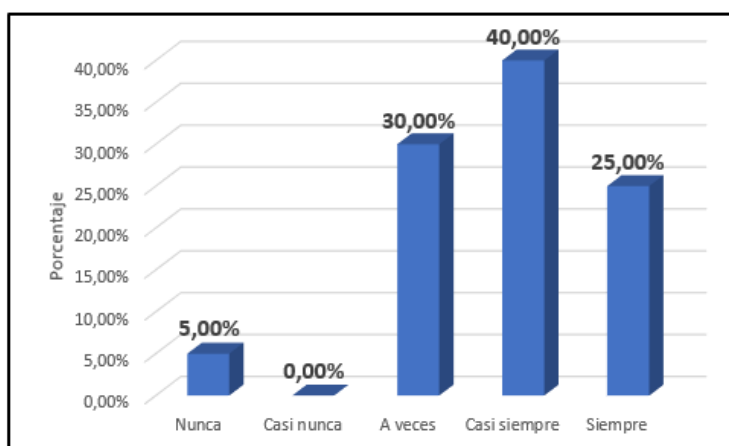


Figura 10. El Banco tiene como política capacitar a sus trabajadores y así fortalecer las habilidades de sus colaboradores.

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 30% (6) respondió a veces se da una buena gestión de recursos, el 55% (11) respondió casi siempre y el 15% (3) respondieron siempre; la Atracción, selección e información de personas no es muy adecuada; la motivación del personal aun no es tan contundente y por último el desarrollo de recursos humanos: no es el adecuado.

Tabla 14. Frecuencia de la Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	0	0,00
	A veces	6	30,00
	Casi siempre	11	55,00
	Siempre	3	15,00
	Total	20	100,00

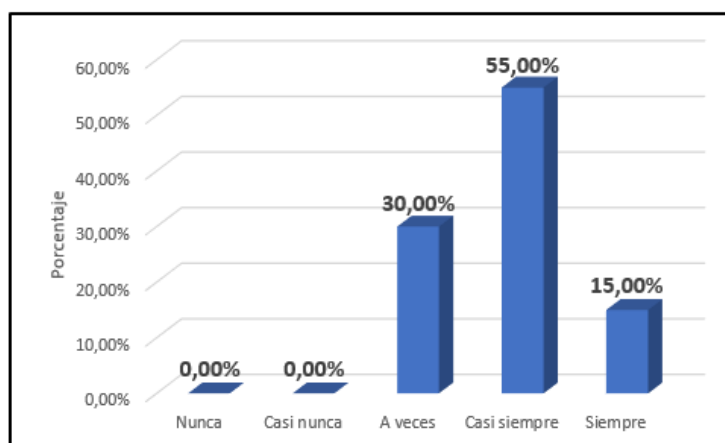
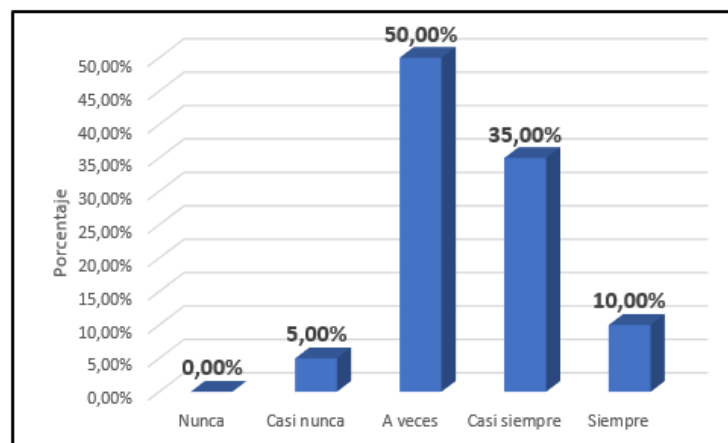


Figura 11. Frecuencia de la Gestión de recursos humanos

Se entrevistaron a 20 trabajadores obteniendo lo siguiente, el 5% (1) respondió casi nunca se da rotación del personal, el 50% (10) a veces, el 35% (7) respondió casi siempre y el 10% (2) respondieron siempre; la rotación no se bien dando con mucha contundencia en el banco por lo que se requiere se realice un estudio y poder saber cuánto beneficio sería si se realizaría la rotación.

Tabla 15. Frecuencia de la Rotación del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,00
	Casi nunca	1	5,00
	A veces	10	50,00
	Casi siempre	7	35,00
	Siempre	2	10,00
	Total	20	100,00

**Figura 12.** Frecuencia de la Rotación del personal

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

La atracción de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se realizó la prueba de Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

H₀: La atracción de la gestión de recursos humanos no incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

H_a: La atracción de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se rechazará la hipótesis nula y aceptará la hipótesis alterna, si la sig. bilateral es menor a 0.05,

Según la tabla 16 a un nivel de 0,05 el sig. bilateral es igual a 0,013 y un coeficiente de correlación de 0,546*

Tabla 16. Correlaciones de la atracción y la rotación del personal

		Atracción		Rotación de personal	
Rho de Spearman	Atracción	Coeficiente de correlación	1,000		,546*
		Sig. (bilateral)	.		,013
		N	20		20
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,546*		1,000
		Sig. (bilateral)	,013		.
		N	20		20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis específica 2

La motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se realizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

H₀: La motivación de la gestión de recursos humanos no incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

H_a: La motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se rechazará la hipótesis nula y aceptará la hipótesis alterna, si la sig. bilateral es menor a 0.05,

Según la tabla 17 a un nivel de 0,05 el sig. bilateral es igual a 0,013, y un coeficiente de correlación de 0,543*

Tabla 17. Correlaciones de la motivación y la rotación del personal

			Motivación	Rotación de personal
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,543*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	20	20
	Rotación de personal	Coefficiente de correlación	,543*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis específica 3

El desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se realizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: El desarrollo de la gestión de recursos humanos no incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

H_a: El desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se rechazará la hipótesis nula y aceptará la hipótesis alterna, si la sig. bilateral es menor a 0,05

Según la tabla 18 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,004 y un coeficiente de correlación de 0,609**

Tabla 18. Correlaciones del desarrollo de la gestión y la rotación del personal

			Desarrollo de la gestión	Rotación de personal
Rho de Spearman	Desarrollo de la gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

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

Hipótesis general

La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se realizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, para probar las hipótesis, proponiendo lo siguiente:

H₀: La gestión de recursos humanos no incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

H_a: La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.

Se rechazará la hipótesis nula y aceptará la hipótesis alterna, si la sig. bilateral es menor a 0.05,

Según la tabla 19 a un nivel de 0,01 con un sig. bilateral igual a 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,688**

Tabla 19. Correlaciones de la gestión de recursos y la rotación del personal

		Gestión de recursos humanos	Rotación de personal
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,688**
		N	,001
Rotación de personal			20
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
			20

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

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Según Alarcón y Neyra (2018) dicen que la gestión de talento humano es muy importante puesto que se viene teniendo un impacto positivo al tener trabajadores calificados, comprometidos con los objetivos del banco, además se debe a que el trabajador este satisfecho con lo que realiza, lo que permite que el trabajador de lo mejor de sí mismo. Además, Chávez, (2017) demostró la relación estadísticamente de $r= 0,719$ entre las variables: Gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Asimismo, Inca (2015) dice que la Gestión de Talento Humano y el Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el coeficiente de correlación de $0,819$ lo que demostró la existencia de una correlación altamente positiva. De la misma forma Cruz, (2011) dice que la Gestión del Talento Humano mejoró el desempeño del personal por ende la producción se elevó. Algo semejante ocurre con León (2013) quien determina que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES, es aceptable.

Nosotros coincidimos con los autores anteriormente mencionados, porque también hemos demostrado que la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un coeficiente de correlación de $0,688^{**}$. La variable gestión de recursos humanos es muy importante en todas las empresas porque en base a ello podemos tener personal con muy habilidades y competencias que permitirá cumplir con los objetivos empresariales trazados.

Inca (2015) ha demostrado mediante el Rho de Spearman que existe una correlación positiva moderada de 0,640 entre selección del personal y la calidad del trabajo. Además, Villarreal, (2014) concluyó que la captación del personal joven combinada con la tecnología son los motores para tener mejores líderes en el futuro.

Nosotros hemos demostrado al igual que Inca y Villarreal, que la atracción y selección del personal es muy importante para cuando se dé una rotación del personal con un coeficiente de correlación de 0,546*.

Pérez (2014) concluyó que los colaboradores anhelan tener más participación, que sus actividades diarias incluyan más retos y el perfeccionamiento de sus habilidades de acuerdo con su perfil, además se sienten más comprometidos con su institución y aceptar retos del banco. Asimismo, Cruz, (2011) afirma que los Trabajadores comprometidos con la empresa se esmeran más en sus labores diarias encomendadas.

Nosotros tan igual que Pérez y Cruz, se ha demostrado que, teniendo trabajadores motivados, van a identificarse y asumir retos del banco como si fueran propios, por lo que existe incidencia entre la motivación de la gestión de recursos humanos y en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019, con un coeficiente de correlación de 0,543*

Según Chávez, (2017) demostró que existe relación $r = 0,430$ entre el Desarrollo de las personas y desempeño laboral. Cuarta: Se demostró la relación de $r = 0,715$ entre el control de las personas y desempeño laboral. Asimismo, Cruz, (2011) demostró que la capacitación técnica mejoró los conocimientos de los trabajadores, quienes vienen resolviendo los problemas con mucha facilidad.

Nosotros también hemos demostrado igual que Chávez y Cruz, que el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un sig. bilateral igual a 0,004 y un coeficiente de correlación de 0,609**, esto nos conlleva a tener persona con mejores competencias, mejor desempeño por que se encuentran constantemente capacitados.

5.2. Conclusiones

- a) Según la hipótesis específica 1, La atracción de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 95% con el sig. bilateral igual a 0,013 y un coeficiente de correlación de 0,546*, demostramos que la atracción y selección del personal es muy importante para cuando se dé una rotación del personal.
- b) Según la hipótesis específica 2, la motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 959%, con un sig. bilateral igual a 0,013 y un coeficiente de correlación de 0,543*, la motivación del personal es siempre un indicador de cómo se encuentra un trabajador en sus puestos de trabajo.
- c) Según la hipótesis específica 3, el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un sig. bilateral igual a 0,004 y un coeficiente de correlación de 0,609**
- d) Según la hipótesis general, La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019. A un nivel del 99% con un coeficiente de correlación de 0,688**, es muy importante que la gestión de recursos humanos se realice ya que en base a ello podemos tener un mejor personal que pueda ocupar cualquier puesto de trabajo y por ende puede rotarse muy seguido del personal.

5.3. Recomendaciones

- a) Cuando se realice la selección del personal se debe tener en cuenta las habilidades y competencias que tiene cada uno de los aspirantes.
- b) El banco periódicamente debe realizar convocatorias del personal
- c) Debe realizar capacitaciones de empatía y de relaciones interpersonales y así los trabajadores podrán compartir información y realizar actividades laborales sin ningún problema.
- d) Se debe motivar al personal dándole bonos, días libres, felicitaciones por sus labores realizadas, etc. Cuando alcancen los objetivos del banco.
- e) El banco debe reconocer a sus trabajadores en público y así puedan sentirse muy motivados.
- f) Debe realizar capacitaciones al personal de los diferentes procesos del banco y así puedan desempeñarse en cualquier puesto y pueda cumplir oportunamente con las tareas encomendadas.
- g) Realizar las capacitaciones sobre habilidades directivas y así tener al personal preparado para cualquier eventualidad que suceda en el banco.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Elija el mejor: la entrevista en selección de personas: la entrevista por competencias*. Buenos Aires: Gránica.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Escalona Cuenca, M. (2014). *Gestión de mando del departamento de recursos humanos en una empresa promotora/constructora*. Alicante España: Universidad de Alicante.
- Ferris, G., Rosen, S., & Barnum, D. (1995). *Handbook of Human Resources*. Cambridge: Massachusetts: Blackwell.
- Freman, A. E. (2007). *Manual de Dirección de Personal*. Peru: Ediciones Jurídicas. Recuperado el 10 de 06 de 2019

- Gomez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Idalberto, C. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGrawHill.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Peña, J. (2008). *El Desarrollo de los Recursos Humanos como ventaja Competitiva*. España: Ediciones Roble S.L.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Adminislración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez Banda, A. E. (2017). *Comportamiento organizacional y rotación del personal en el área comercial del Banco Financiero, Lima Norte, 2017*. Lima.

6.2. Fuentes Documentales

- Alarcón, F., y Neyra, W. (2018). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional del Perú - Interbank, Red de Tiendas Lima, zona 4, 2017*. Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2914/ALARCON%20CHAPARRO%20-%20TESIS%20-%2023MAY2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017*. Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11577/Chavez_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, E. d. (2011). *La Gestión del talento Humano Mejora el Desempeño del Personal de la Empresa Light Cía. Ltda.* Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1612/1/T-UCE-0007-32.pdf>
- Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, E. D. (2013). *Gestión del Talento Humano en las Pequeñas y Medianas Empresas en el Area Urbana de Retalhukeu*. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>
- Pérez, G. (2014). *Gestión del talento Humano y la Influencia en la Satisfacción de los Colaboradores del Centro de Contacto BCP - Sede La Esperanza - 2013*. Trujillo Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2815/perez_gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6.3. Fuentes Electrónicas

- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comportamiento+de+recursos+humanos+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiIuMGc2cDjAhWJK80KHfU7BgQQ6AEILT>

AB#v=onepage&q=comportamiento%20de%20recursos%20humanos%20libro&f=false

BBVA. (2016). *BBVA Continental, una historia que camina de la mano con el Perú*. Recuperado el 12 de junio de 2019, de <https://www.bbva.com/es/bbva-continental-una-historia-que-camina-de-la-mano-con-el-pais-2/>

Cabello, R. (2017). *MF 0980_2-Gestión Auxiliar de Personal*. España: Elearning. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7blWDwAAQBAJ&pg=PA355&dq=rotacion+de+personal:+seleccion+incorrecta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1e2SoLvAhWmr1kKHerKB_EQ6AEIVjAI#v=onepage&q=rotacion%20de%20personal%3A%20seleccion%20incorrecta&f=false

Ena, B., Delgado, S., & Ena, T. (2008). *Gestión Administrativa del Personal*. España: Editora de la Fuente Rojo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=eIzca6xvzk4C&pg=PA240&dq=gestion+de+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj12dzKiazjAhWDwFkKHb-JDW0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20personal&f=false>

Rodríguez-Serrano, J. (2004). *El Modelo de Gestión de Recursos Humanos*. España: UOC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&printsec=frontcover&dq=desarrollo+del+recurso+humano&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj6hqePrK7jAhVpzlkKHSQUDKsQ6AEILTAB#v=onepage&q=desarrollo%20del%20recurso%20humano&f=false

Villarreal, A. (2014). *Gestión del talento Humano como Iniciativa Estratégica en Organizaciones Bancarias Multinacionales. Estudio de Caso: SANTANDER RIO/HSBC*. Buenos Aires. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0733_VillarrealAV.pdf

Woolfolk, A. (2014). *Psicología Educativa*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PmAHE32RuOsC&pg=PA351&dq=motivacion+intrinseca+y+extrinseca&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiB3IOK0sDjAhVJB50JHRBmDNUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=motivacion%20intrinseca%20y%20extrinseca&f=false>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL BANCO BBVA, HUACHO 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>	<p>Variable X Gestión de recursos humanos</p> <p>a) Atracción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección del personal • Incorporación del personal • Relaciones Personales <p>b) Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación Intrínseca • Motivación Extrínseca <p>c) Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Desempeño • Capacitación <p>Variable Y Rotación del personal</p> <p>a) Insatisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desagrado del trabajador 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental, transeccional,</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Población 30 trabajadores del Banco BBVA Continental, sucursal Huacho.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cómo la atracción y la selección de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?</p> <p>b) ¿De qué manera la motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Identificar si la atracción y la selección de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p> <p>b) Demostrar si la motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La atracción y la selección de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p> <p>b) La motivación de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>c) ¿Cómo el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019?</p>	<p>c) Contrastar si el desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>	<p>c) El desarrollo de la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidades de superación • Posibilidades de Promoción • Inconformidad de métodos de dirección • Inconformidad de estilos de dirección • Escasos beneficios • Escasos servicios • Escasas prestaciones <p>b) Baja remuneración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoherencia con el esfuerzo • Incoherencia con los resultados <p>c) Selección incorrecta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil inadecuado • Inestabilidad laboral 	<p>Muestra 30 trabajadores del Banco BBVA Continental, sucursal Huacho.</p> <p>Estadístico de prueba Alfa de Cronbach Prueba de normalidad</p>

ANEXO N° 02

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimados amigos, esta información servirá para el estudio de la gestión de recursos humanos y la rotación personal del Banco BBVA Continental, sucursal Huacho, por lo que le agradezco con anticipación su consideración.

Elija una alternativa marcando con un aspa. Se le recomienda responder con sinceridad la presente encuesta, la cual es anónima

Siempre (5) – Casi siempre (4) – A veces (3) - Casi nunca (2) – Nunca (1)

		1	2	3	4	5
1	Cuando usted fue seleccionado por el banco, sus habilidades y competencia siempre prevalecieron.					
2	Cuando se incorpora personal por convocatoria abierta le da posibilidades de tener conocimientos frescos y nuevos para el Banco.					
3	Permuto información con mis compañeros y coordino sobre alguna actividad laboral.					
4	Pongo todo mi esfuerzo para alcanzar los objetivos del Banco.					
5	La política del Banco es de reconocer a su trabajador del mes.					
6	Tengo las habilidades necesarias para desempeñarme en cualquier área del Banco.					
7	Tengo asumido un compromiso con el banco de mis funciones asignadas las cuales las cumplo oportunamente.					
8	El Banco tiene como política capacitar a sus trabajadores y así fortalecer las habilidades de sus colaboradores.					

Fuente: adaptado de Landeo Chumbe, (2018)

Rotación del personal.

Las alternativas son: Siempre (5) – Casi siempre (4) – A veces (3) - Casi nunca (2) – Nunca (1)

	INSATISFACCIÓN LABORAL								
	Desagrado del trabajador								
1	Las labores que se realizan en el Banco, son del agrado de Ud.								
2	El ambiente de trabajo en el Banco, es el que esperaba percibir Ud. cuando recién ingresó								
	Posibilidades de superación								
3	Existen oportunidades para crecer y superarse en el Banco								
4	Existen en el Banco trabajadores cuyo crecimiento laboral es ejemplar "empezaron de abajo"								
	Posibilidades de promoción								
5	Los trabajadores se muestran satisfechos, pues ante una necesidad laboral son promovidos antes de solicitar selección del personal externa								
6	Los trabajadores se muestran satisfechos, pues cuando un puesto de mayor nivel está disponible.								
	Inconformidad de métodos de dirección								
7	La participación de los trabajadores en las decisiones de gerencia es permanente								
	Inconformidad de estilo de dirección								
8	El estilo de dirección que emplean los jefes son los establecidos por la política y manual de funciones del Banco								
	Escasos beneficios								
9	Se ofrece capacitación y /o entrenamiento a los trabajadores acerca de las funciones que desempeña								
10	Se brinda beneficios a los trabajadores como línea de carrera, inducción, diplomados, entre otros.								
11	Los beneficios que recibe el trabajador en el Banco, son los ofrecidos en el contrato de trabajo								
	Escasos servicios								
12	El ambiente de trabajo se encuentra bien iluminado y es espacioso								
	Escasas prestaciones								
13	Las prestaciones sobre el sueldo son acordes a la del mercado y las actividades que ejecuta Ud.								
	BAJA REMUNERACIÓN								
	Incoherencia con el esfuerzo								
14	La remuneración que el trabajador recibe va acorde con el esfuerzo que realiza al desempeñar sus funciones								
	Incoherencia con los resultados								
15	Se recibe reconocimientos, si los resultados obtenidos son los esperados por el Banco								
	SELECCIÓN INCORRECTA								
	Perfil inadecuado								
16	Los ascensos del jefe superior son por conocimiento y experiencia								
17	Los nuevos trabajadores que ingresan, cumplen con el perfil mínimo requerido por el Banco								
	Inestabilidad laboral								
18	Los trabajadores con mayor estabilidad laboral, evidencian como resultado el esperado por el Banco								
	Ausencia de opciones								
19	Las convocatorias para ocupar nuevos puestos de trabajo son transparentes y accesibles para todo el personal								
	Pérdida de tiempo								
20	Los trabajadores que aún no cumplen con el perfil requerido para ocupar una plaza abierta, también son capacitados								

Fuente: adaptado de Rodríguez Banda, (2017)

ANEXO N° 03**TABLA DE VALORES DEL ALFA DE CRONBACH**

George & Mallery (2003), tiene una tabla de valores de los coeficientes de alfa de Cronbach, los cuales son:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable