Evaluación de la Retención del Talento Humano en los Establecimientos Comerciales del Municipio de Aguachica, Cesar.

Lugo Criado Natalia
CC. 1007.317.331
Salazar Simanca María José
CC. 1003.173.732

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2023

Evaluación de la Retención del Talento Humano en los Establecimientos Comerciales del Municipio de Aguachica, Cesar.

Lugo Criado Natalia

CC. 1007.317.331

Salazar Simanca María José

CC. 1003.173.732

Director

Yesid Ramos Pérez

Ingeniero industrial

Magíster en desarrollo empresarial

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2023

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Director de proyecto

_____

Evaluador 1

_____

Evaluador 2

Aguachica Cesar, 11 de diciembre de 2023.

Dedicatoria

Dedicamos el presente proyecto de grado, principalmente a Dios, por concedernos la fortaleza necesaria para enfrentar cada día.

También dedicamos el resultado de este trabajo a nuestras familias, quienes nos aportaron esa dosis de amor y esperanza, nos apoyaron en todo momento, y nos enseñaron a ser las personas que hoy somos.

Natalia Lugo Criado

María José Salazar Simanca

Agradecimientos

Principalmente, dar gracias a Dios, por brindarnos salud, perseverancia, y por ser nuestra fiel compañía durante todo este proceso. Agradecemos eternamente a nuestros padres quienes siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos personales y académicos. Infinitamente agradecidas con ellos, quienes con su gran cariño nos han impulsado a cumplir todas nuestras metas propuestas, sin importar las adversidades, les agradecemos su gran esfuerzo por darnos lo necesario, a pesar de las carencias económicas, lucharon por nuestro bienestar, nos brindaron su comprensión y cariño, evidentemente sin su esfuerzo esto no sería posible.

Nuestro más sincero agradecimiento a cada uno de los asesores que nos acompañaron en este proceso, gracias por tener la disposición y amabilidad de guiarnos de forma comprensiva, con dedicación y paciencia en esta trayectoria, sin sus consejos, correcciones y gran devoción, no hubiésemos logrado culminar esta etapa.

Agradecidas con nosotras mismas, por no desistir, a pesar de los altos y bajos, por trabajar en equipo y lograr concluir este ciclo.

Natalia Lugo Criado.

María José Salazar Simanca

Contenido

Introducción 16

1. Título 17

1.1 Planteamiento del Problema 17

1.1.1 Formulación del problema. 19

1.2 Objetivos 19

1.2.1 Objetivo general. 19

1.2.2 Objetivos específicos. 19

1.3 Justificación 19

1.3.1 Valor teórico. 21

1.3.2 Relevancia social. 22

1.3.3 Implicaciones prácticas. 22

1.3.4 Utilidad metodológica. 23

1.4 Delimitación 24

1.4.1 Delimitación teórica. 24

1.4.2 Delimitación temporal. 24

1.4.3 Delimitación contextual. 24

2. Marco Referencial 27

2.1 Antecedentes 27

2.1.1 Antecedentes Históricos. 27

2.1.2 Antecedentes investigativos. 27

2.2 Marco Teórico 33

2.3 Marco Conceptual 35

2.4 Marco Legal 38

3. Aspectos Metodológicos de la Investigación 39

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio 39

3.2 Diseño de la Investigación 39

3.3 Formulación de Hipótesis 40

3.4 Sistema de Variables 42

3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra 43

3.5.1 Población 43

3.5.2 Determinación de la muestra. 45

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información 46

3.6.1 Fuentes de información primarias. 46

3.6.2 Fuentes De Información Secundaria. 46

3.7 Procedimiento 47

3.8 Análisis Para El Procesamiento De La Información 48

4. Esquema Temático 50

4.1 Diagnosticar las empresas objeto de estudio sobre la retención de talento humano en los establecimientos comerciales. 50

4.2 Determinar los métodos de retención del talento humano aplicado por los establecimientos comerciales en Aguachica, Cesar. 56

4.3 Desarrollar estrategias empresariales que contribuyan a la retención del talento humano en los establecimientos comerciales. 65

Discusión 75

Conclusiones 77

Recomendaciones 78

Bibliografía 79

Apéndices 89

Lista de figura

Figura 1 Ubicación de Aguachica, Cesar 25

Figura 2 Porcentaje de empleados, 2023 51

Figura 3 Porcentaje de ingreso de empleados 52

Figura 4 Porcentaje deserción empleados 53

Figura 5 Porcentaje motivo de los despidos 54

Figura 6 Porcentaje de satisfacción de empleados 55

Figura 7 Porcentaje clima organizacional 57

Figura 8 Métodos que fomentan el clima organizacional según la mayoría establecimientos comerciales encuestados 58

Figura 9 Métodos que fomentan el clima organizacional según el 44% de los establecimientos. 59

Figura 10 Porcentaje de métodos de reconocimiento de desempeño 61

Figura 11 Porcentaje de capacitación 62

Figura 12 Porcentaje de incentivo más utilizado 63

Figura 13 Porcentaje de incentivos 64

Figura 14 Ilustración de los factores claves para retener el talento humano en los establecimientos comerciales. 67

Lista de tabla

Tabla 1 Tipos de hipótesis. 40

Tabla 2 Sistema de Variables. 42

Tabla 3 Determinación de la población. 43

Tabla 4 Empleados al inicio del periodo 50

Tabla 5 Ingreso de empleados 51

Tabla 6 Deserción de empelados 53

Tabla 7 Motivo de los despidos 54

Tabla 8 Satisfacción de los empleados 55

Tabla 9 Clima organizacional 56

Tabla 10 Método para mantener clima organizacional 57

Tabla 11 Métodos de reconocimiento de desempeño 60

Tabla 12 Capacitación 61

Tabla 13 Incentivos más utilizados. 62

Tabla 14 Incentivos 63

Tabla 15 Estrategias para retener el talento humano en los establecimientos comerciales. 68

Lista de Apéndices

Anexo A Formato de entrevista semiestructurada, aplicada a los establecimientos comerciales 89

Resumen

La presente investigación buscó evaluar la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar, utilizando un enfoque mixto y una metodología descriptiva, a fin de dar respuesta a la pregunta problema planteada: ¿Cómo se lleva a cabo la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar? Realizando un diagnostico mediante entrevistas semiestructuradas a subdirectores; evidenciando esfuerzos por retener al personal, sin embargo, se registró una leve deserción. Los métodos identificados para retener el talento humano, incluyeron capacitación, mantenimiento de un clima laboral favorable y reconocimiento del desempeño a través de incentivos. Basándose en estos resultados, se propusieron estrategias focalizadas en la calidad laboral, beneficios e incentivos y desarrollo profesional para mejorar la retención del personal. Enfatizándose en la importancia de considerar a los empleados como una inversión, en lugar de un costo. Proporcionando información valiosa que sirva de guía para la gestión del talento humano.

Palabras claves: Evaluación, Gestión, Retención, Satisfacción, Talento Humano.

Abstract

This research sought to evaluate the retention of human talent in the commercial establishments of Aguachica, Cesar, using a mixed approach and a descriptive methodology, in order to answer the question posed: How is the retention of human talent carried out? in the commercial establishments of Aguachica, Cesar? Carrying out a diagnosis through semi-structured interviews with deputy directors, evidencing efforts to retain staff, however, a slight desertion was recorded. The methods identified to retain human talent include training, maintaining a favorable work environment and recognition of performance through incentives. Based on these results, strategies focused on job quality, benefits and incentives, and professional development were proposed to improve staff retention. Emphasizing the importance of considering employees as an investment, rather than a cost. Providing valuable information that serves as a guide for human talent management.

Keywords: Evaluation, Management, Retention, Satisfaction, Human talent.

Glosario

Actividad económica: Hace referencia al conjunto de labores que se realizan para producir, distribuir u ofrecer un producto o servicio con el fin de satisfacer necesidades (López, 2019).

Capacitación: Consiste en una serie de actividades planeadas que se dirigen principalmente a los trabajadores u interesados con el fin de que estos realicen sus funciones de manera efectiva (Pérez, 2023).

Competitividad: Este término se encuentra estrechamente relacionado a la capacidad que tienen una persona u organización de establecer ventajas que permitan diferenciarse de los demás (Roldán, 2020).

Comportamiento Organizacional: Este término alude en cierta medida, al estudio o evaluación de la manera de comportamiento e interacción las personas entre si dentro de un sistema organizacional (Content, 2019).

Comunicación Efectiva: Es aquella comunicación en la que el mensaje se transmite de forma clara y entendible, logrando que el receptor comprenda y logre asimilar la información de manera adecuada (Ortiz-Sykes, 2021).

Deserción: Acción que realiza un sujeto al momento de retirarse de las organizaciones por dichas situaciones o circunstancias (Gardey, 2022).

Durabilidad: Capacidad que tiene un empleado para mantenerse en una organización o puesto de trabajo durante un periodo prolongado de tiempo (Gardey, definicion, 2018).

Estabilidad Laboral: Hace referencia a la seguridad que tiene el trabajador de permanecer dentro de la organización u entidad en la cual se encuentra ejerciendo su labor (Ronderos, 2023).

Estilo de liderazgo: Cuando se habla de este término, se refiere a la forma en que se dirige, motiva y guía a un equipo de trabajo determinado (BLGroup, 2021).

Incentivos Económicos: Estímulos monetarios que se aplican a los trabajadores por realizar una función u actividad de manera exitosa (Indeed, 2022).

Motivación: Impulso interno que nos llevas a tomar acciones en lo que nos encontramos desempeñando para alcanzar nuestros objetivos. En otras palabras, es el sentimiento que nos permite mantenernos enfocados a superar adversidades y persistir ante los desafíos (Universidades, 2021).

Seguridad del Trabajador: Área encargada de prevenir o mitigar los riegos que contrae un empleado al momento de realizar sus funciones o actividades diarias (Quironprevencion, 2017).

Subdirectores: Persona que se encarga de sustituir al director en diferentes ocasiones y con previas condiciones estipuladas, en donde cada acción que el subdirector haga, debe ser antes consultada al director (Bab.la, 2023).

Talento Humano: Hace referencia al conjunto de habilidades, destrezas y competencias que tiene una persona al momento de desempeñarse o aprender ciertas tareas (Santander, 2023).

Introducción

La retención de talento implica la implementación de diversas estrategias por parte de la empresa, con el fin de retener a aquellos empleados que destacan por su excelencia en el desempeño laboral y su actitud positiva. Contar con individuos de esta índole no solo añade valor a la compañía, sino que se convierte en un elemento fundamental para cualquier plan empresarial (Grupo Soluciones Horizonte, 2022).

La gestión del talento humano se ha convertido en un componente esencial para el éxito de cualquier organización, y los establecimientos comerciales no son la excepción. La retención del talento humano es un desafío crítico que enfrentan las empresas en Aguachica, Cesar, en su búsqueda por mantener empleados altamente calificados y comprometidos. La manera en que una empresa aborde este desafío puede marcar la diferencia entre el crecimiento y la estabilidad o el estancamiento y la rotación constante de empleados. En este contexto, surge la pregunta central de esta investigación ¿Cómo se lleva a cabo la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar?

Este interrogante se convierte en el eje en torno al cual girará la presente investigación, se pretende entender cómo los establecimientos comerciales gestionan su capital humano, manteniendo y desarrollando a los empleados más valiosos, para impulsar un crecimiento sostenible y la competitividad en el mercado.

Esta monografía se ocupará de evaluar la retención del talento humano en los establecimientos comerciales |del municipio de Aguachica, Cesar. A través de un enfoque mixto, teniendo en cuenta indicadores, datos numéricos, características y cualidades, a fin de desarrollar un análisis detallado, por medio de un método deductivo, que nos permita proporcionar una visión integral de las prácticas de retención de personal en este contexto empresarial.

1. Título

Evaluación de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales del municipio de Aguachica, Cesar.

1.1 Planteamiento del Problema

La retención de talento es un factor que engloba un sistema de ideas mediante las cuales una empresa se esfuerza por retener personas que demuestren eficiencia en el trabajo, excelente desempeño y buenas actitudes. Tener un personal con estas cualidades, aporta valor a las organizaciones, siendo clave para cualquier estrategia empresarial. Por otro lado, las personas tienen una amplia gama de necesidades que satisfacer, y cuanto mejor las implemente y satisfaga la organización, más durará la experiencia de los empleados (APD, 2022).

En países como México retener al talento humano clave, es una de las estrategias más primordiales para las áreas de Recursos Humanos en las empresas. Desde la experiencia del empleado hasta las capacitaciones laborales. El departamento de Recursos Humanos tiene numerables retos importantes para cada año, entre estos está la retención de talento idóneo, el bienestar de los colaboradores y establecimiento de políticas salariales competitivas (Economista, 2021).

Al juzgar por la última edición del Ranking Mundial de Talentos del Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial (IMD), Colombia se encuentra en la posición más desfavorable entre 58 naciones en esta área específica. En relación al año 2022, su clasificación descendió un lugar, y en términos de eficacia empresarial, el país se sitúa en el puesto 59 (360 Radio, 2023).Con respecto a lo anterior, es evidente que atraer y retener talento humano en Colombia sigue siendo un desafío, lo cual indica que se debe seguir capacitando, formando, pero al mismo tiempo se debe retener a los trabajadores con el fin de que las organizaciones logren desempeñarse de la mejor manera, aumentando su productividad y, por lo tanto, logrando ser competitivas.

Las más recientes tendencias de los recursos humanos se centran en mejorar la experiencia del empleado, técnica que ha podido evolucionar incorporando beneficios que demandan los trabajadores con el pasar del tiempo. Crear una marca de imagen positiva ha sido una de las misiones que han pretendido las organizaciones a fin de atraer y retener al mejor talento humano (APD, 2022).

La retención del talento humano en una organización es fundamental para su éxito a largo plazo; si una empresa no trabaja activamente en conservar al personal, pueden surgir una serie de consecuencias negativas que impactan tanto en la productividad como en el clima laboral y los costos operativos. La pérdida de conocimiento y experiencia cada vez que un empleado se va afecta directamente la eficiencia y la calidad del trabajo. Por otro lado, la constante llegada y salida de empleados puede generar inestabilidad y ansiedad en los equipos existentes, lo que a su vez puede disminuir la motivación y el compromiso laboral. Por ello, es crucial que las organizaciones reconozcan el valor de retener a su talento y tomen medidas proactivas para asegurar la satisfacción y el compromiso de sus empleados.

En Aguachica-Cesar, la rotación del talento humano se ha convertido en una característica percibida, a través de la permanencia de cierto personal durante un tiempo muy corto en la mayoría de los establecimientos comerciales identificados, dedicados al comercio de alimentos de la canasta familiar, registrados en la cámara de comercio del municipio de Aguachica Cesar; por ello, con este proyecto de investigación se busca evaluar los diferentes establecimientos comerciales con el objetivo de identificar cómo estas entidades manejan la retención del personal, y plantear estrategias que contrarresten esta situación, y prolonguen el tiempo de labor del talento humano clave.

Cabe desatacar, que al momento en que una empresa trabaja en pro de conservar el talento humano adecuado, la probabilidad de que la organización aumente su productividad asciende, así mismo, este factor provoca que el clima laboral sea más adecuado puesto que, al no estar en constante cambio de personal los trabajadores crean sintonía con sus compañeros, acción que estimula la convivencia, así mismo, la empresa

reduce los costos de inducción y capacitación a nuevos empleados, es por ello, que se hace sumamente importante evaluar la retención del talento humano, a fin de que se puedan tomar las medidas necesarias, actuar de manera eficiente y adecuada ante este fenómeno.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cómo se lleva a cabo la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Evaluar la retención del talento humano en los establecimientos comerciales del municipio de Aguachica, Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar las empresas objeto de estudio sobre la retención del talento humano en los establecimientos comerciales.
- Determinar los métodos de retención del talento humano aplicado por los establecimientos comerciales en Aguachica, cesar.
- Desarrollar estrategias empresariales que contribuyan a la retención del talento humano en los establecimientos comerciales.

1.3 Justificación

En numerosas compañías, inicialmente, los programas de servicios y beneficios sociales se diseñan con un enfoque paternalista y restringido. Esto se ha justificado por la necesidad de retener al personal y reducir la rotación, especialmente en aquellas

empresas que operaban en entornos desafiantes y donde era crucial definir incentivos, tanto monetarios como no monetarios, para mantener al equipo. Con el tiempo, esta preocupación se extendió a todas las empresas. En la actualidad, los servicios y beneficios sociales de la empresa van más allá de la competencia en el mercado laboral y se centran en preservar la salud física y mental de sus empleados. Además de la salud, se busca mejorar las actitudes y el compromiso de los empleados, siendo estos los principales objetivos de dichos programas (Chiavenato, 2022).

La rotación del personal dentro de una empresa puede acarrear consecuencias adversas significativas. Por consiguiente, resulta imperativo evaluar de qué manera se puede retener el talento humano dentro de la estructura organizacional, identificando las principales razones que conlleva a que un empleado se mantenga en su puesto de trabajo y los beneficios que implica a estas entidades dicha acción, es por esta razón que este proyecto busca obedecer a la necesidad de evaluar la retención del talento humano presente en los establecimientos comerciales del municipio de Aguachica Cesar.

El estudio de la retención del talento humano reviste gran importancia debido a sus múltiples implicaciones. En primer lugar, mantener al personal adecuado puede significar la disminución de costos en términos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevos empleados, Así mismo, la pérdida de empleados experimentados afectaría negativamente la calidad del trabajo y la transferencia de conocimientos en la organización.

Considerando lo expuesto, el presente estudio se enfoca en definir estrategias para comprender cómo asegurar o influir en la retención efectiva del talento humano en los establecimientos comerciales. Esto tiene como objetivo proporcionar a los establecimientos de Aguachica, Cesar, una herramienta crucial para la toma de decisiones. Asimismo, servirá como guía para el desarrollo de herramientas y políticas que permitan cumplir con las expectativas de los trabajadores, facilitando el control y prevención de la rotación de personal. Además, busca beneficiar a los negocios ubicados

en el municipio y otras entidades que encuentren en este proyecto de investigación un respaldo para sus operaciones.

1.3.1 Valor teórico.

El estudio de la evaluación de la retención del talento humano en establecimientos comerciales aporta conocimientos teóricos valiosos que pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y la gestión de recursos humanos en esta industria, y otras, así mismo la presente investigación enfatiza en darle importancia al factor humano y trabajar de manera adecuada por el bienestar de este en la organización, apoyando la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo; la cual señala que "El componente más esencial y sobresaliente de una entidad es su capital humano" (Peiró, 2020). de tal manera que se obtiene un valor teórico significativo en el campo de la gestión de recursos humanos y la administración de operaciones. Algunos de los valores teóricos más destacados incluyen.

Contribución a la gestión de recursos humanos: El análisis de la retención de talento en este contexto proporciona una comprensión más profunda de las estrategias y prácticas que pueden ayudar a retener a los empleados en un sector específico. Esto puede servir como una herramienta para otras industrias con características similares.

Identificación de factores críticos: Este tipo de estudio ayuda a identificar los factores clave que influyen en la retención de empleados en establecimientos comerciales. Esto permite a las empresas ajustar sus políticas y prácticas para abordarlos.

Mejora de la eficiencia operativa: La retención de talento está estrechamente relacionada con la eficiencia operativa. Un menor índice de rotación puede traducirse en una fuerza laboral más experimentada y comprometida, lo que, a su vez, puede aumentar la productividad y reducir los costos asociados con la capacitación constante de nuevos empleados.

Desarrollo de estrategias específicas: la presente investigación tiene como uno de sus objetivos específicos desarrollar estrategias empresariales que ayuden a la retención del talento humano en los establecimientos comerciales.

Generación de conocimiento aplicable: El conocimiento generado a través de investigaciones sobre retención de talento en establecimientos comerciales puede ser aplicado no solo por las empresas en este sector, sino también por consultores, académicos y profesionales de recursos humanos en otros campos para mejorar la gestión del talento y la retención de empleados en sus respectivas industrias.

1.3.2 Relevancia social.

Con el respectivo proyecto investigativo, se encuentra como principal beneficiario la universidad, debido a que contará con información necesaria en cuanto a los procesos que realizan las organizaciones con respecto al manejo del personal, del mismo modo, se beneficiaran los establecimientos comerciales del municipio y sus alrededores, dado que la presente investigación servirá como instrumento informativo, al encontrarse encaminada en conocer y precisar estrategias de cómo motivar al talento humano a continuar en una organización, evitando la deserción de sus puesto de trabajo y garantizando su retención, lo cual permitirá que dichos establecimientos tomen decisiones pertinentes con respecto al fenómeno presente; logrando de esta manera una estabilidad laboral y un clima favorable entre los establecimientos comerciales y el talento humano de estos, lo cual permitirá un buen desarrollo del municipio de Aguachica, Cesar.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

Realizar esta investigación en lo personal, permitirá ampliar y aplicar el conocimiento que fue adquirido a lo largo de la carrera sobre la retención del talento humano, teniendo una detallada gestión documental al momento en que se llegue a presentar dicho fenómeno cuando se esté al frente de una organización, reconociendo y

adoptando medidas similares a las establecidas en este proceso. Así mismo, permitirá a los establecimientos comerciales percatarse de la importancia de mantener el personal adecuado, evitando malas prácticas y que por ende se tomen decisiones que repercuten en la productividad de estos.

Al momento de que los establecimientos comerciales tengan una información real y por su puesto veraz, en cuanto a cómo retener el talento humano de forma adecuada, contribuye a que el departamento del talento humano, tenga un instrumento guía que permita tomar decisiones favorables que mitiguen la rotación para así, favorecer la estabilidad organizacional y como resultado, aumentar la productividad.

En la actualidad, es fundamental que los profesionales atiendan con urgencia estos temas, ya que al momento de realizar prácticas inadecuadas en cuanto a la retención del personal en los establecimientos conlleva a que la productividad disminuya notoriamente debido a que un empleado insatisfecho no realiza bien su trabajo.

1.3.4 Utilidad metodológica.

El presente proyecto de investigación, se encuentra estructurado mediante el método deductivo a través de un enfoque mixto; se realizará por medio del paradigma post-positivista, debido a que básicamente la realidad de la investigación es aprehendida de forma analítica y empírica. Para ello, se aplicarán instrumentos como: Entrevistas semiestructuradas y el proceso de gestión documental. De este modo, la población que se utilizará para la elaboración de esta investigación, según información facilitada por la Cámara de Comercio de Aguachica Cesar, serán los establecimientos comerciales registrados en esta, delimitados a los dedicados al suministro de alimentos de la canasta familiar.

La metodología empleada en este estudio sobre la evaluación de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar, radica en su capacidad para proporcionar una estructura sólida y enfoques efectivos para comprender

y abordar este desafío empresarial crucial. Al adoptar un enfoque meticuloso, el estudio servirá como un modelo metodológico valioso para investigaciones similares en otras localidades o sectores comerciales.

Al identificar estrategias exitosas y factores críticos en el ámbito de la retención del talento humano se ofrece una valiosa contribución a la práctica empresarial. La metodología utilizada para descubrir estas mejores prácticas puede ser extrapolada y aplicada como base y referencia en otras organizaciones que buscan mejorar su capacidad para retener empleados talentosos. Por consiguiente, este estudio no solo se erige como una herramienta para comprender la realidad local, sino que también se convierte en un recurso estratégico para empresas que buscan optimizar sus políticas de retención en cualquier contexto.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica.

Este proyecto de investigación se encuentra ubicado en la línea gestión funcional, y en su eje temático sobre gestión humana y talento humano; debido a que se evaluará la retención del talento humano, identificando estrategias y factores claves, a fin de conservar la durabilidad de los trabajadores, lo cual evidencia los procesos de gestión humana y la relación con la optimización operativa de la empresa.

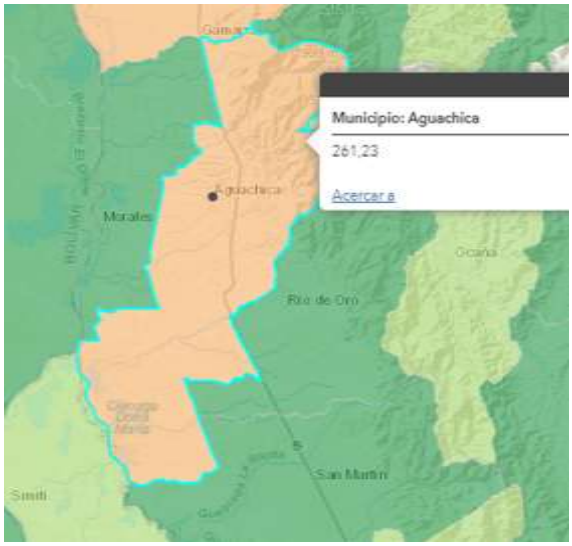
1.4.2 Delimitación temporal.

La presente investigación se desarrolló entre el mes de marzo de 2022 y el mes de noviembre de 2023.

1.4.3 Delimitación contextual.

El presente proyecto de investigación se efectuó en el municipio de Aguachica ubicado en el departamento del Cesar.

Figura 1 *Ubicación de Aguachica, Cesar*



Nota. Imagen obtenida de: DNP-Territdata,https://territdata.dnp.gov.co/index-app.html#/mapas.

El actual territorio de Aguachica se consolidó en los primeros veinte años del siglo XVII, fundada el 16 de agosto de 1748, que inicialmente estaba poblado por naciones amerindias de los chimilas. El nombre de Aguachica, se lo asigno Don Antonio García Bonilla y Rodríguez, debido a que su hacienda se encontraba cerca del rio Magdalena, llamándole al poblado “Villa de San Roque” y se comenta que agregó “De Aguachica” para complementarlo. Cabe resaltar que los orígenes del municipio están ligados y diluidos en la historia de Ocaña, una de las ciudades que limita Aguachica.

El municipio se encuentra ubicado al sur del departamento del Cesar, a los 8º18'45" de latitud Norte y 73º37'37" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich, entre la cordillera Oriental y el valle del Rio Magdalena, a una distancia de 301 kilómetros de su capital, la cual es Valledupar. Limita por el este con Rio de Oro (Cesar), por el oeste con Gamarra (Cesar) y Morales (Bolívar). Por el norte limita con la Gloria (Cesar) y el Carmen (Norte de Santander); mientras que por el sur limita con Rio de Oro (Cesar). El municipio tiene una ubicación estratégica puesto que es un paso de transito obligado hacia el interior del país y la costa caribe.

Además, esta ciudad es un punto de cruce para el mercado de productos agropecuarios de los municipios del sur de Bolívar, sur de Cesar, Norte de Santander y Santander, los cuales se encuentran equidistantes a la ciudad, y sobre los cuales ejerce influencia. Esto le ha dado paso a desarrollar un comercio de bienes y servicios y una base empresarial con influencia en las micro y pequeñas empresas. La comercialización de artículos (víveres y agrícolas) es la actividad que predomina en el municipio con supermercados, graneros y tiendas que satisfacen la demanda local y parte de las poblaciones cercanas que estos por lo general son atendidos por sus propietarios o por su familia.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Históricos.

La Administración de Recursos Humanos es un proceso que surgió a principios del siglo XX y se continúa adoptando por empresas que reconocen que el impulso del éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado (Chiavenato, 2022).

La mayoría de las organizaciones prestan gran atención a la forma de contratar los empleados, buscando fijar y mantener estabilidad en el puesto de trabajo, lo cual contribuye a fortalecer su eficiencia, por consiguiente, es importante resaltar que la rotación del talento humano no es una causa sino más bien el efecto de una combinación de factores externos e internos dentro de las organizaciones que se encuentran relacionados directamente con el trabajador (Rocio & Diana, 2017).

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Del orden internacional.

Chávez Intriago y Evelin Valeria (2023) Propuesta de atracción y retención del talento de la generación Millennials, Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Ecuador). En el mercado laboral la llegada de la generación millennials, ha despertado actualmente una serie de cuestionamiento sobre las preferencias de este grupo a la hora de elegir un empleo. el principal objeto de este estudio fue proponer estrategias de atracción y retención de talento millennials en Ecuador.

La metodología que se utilizó fue la bibliográfica con un enfoque cualitativo no experimental, que comprendió la búsqueda de información disponibles e identificación de autores, publicaciones por año entre otros, como instrumento se aplicó la ficha bibliográfica a través del gestor bibliográfico Mendely.

Para lo cual los resultados fueron favorables ya que se revisó diferentes investigaciones, ejemplo la de J A Grisolia en el año 2012 menciona que el trabajo es una puerta al futuro donde se han planteado desafíos en esta generación sobre todo en el derecho nuevas adaptaciones y modificaciones en los textos legales, concluyendo que las preferencias laborales de la generación millennials, se deben basar en un estudio sobre las preferencias de estos individuos, porque buscan el desarrollo del personal y que las personas vayan más allá, que creen valor para la organización, sin embargo, existe una alta rotación en base a las investigaciones realizadas.

Dicha tesis, aportó de manera significativa al presente proyecto de investigación puesto que a través de esta se puede observar como las organizaciones a nivel internacional realizan estudios para analizar la retención de personal y como esta puede llegar afectar el comportamiento o el clima organizacional de la misma, considerándola como un mecanismo que permite percibir de qué manera podemos realizar la investigación.

Bach. Rojas Maldonado, Marlene Ariadna. (2017) Estrategias de gestión en la retención del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores en una empresa de transmisión de energía eléctrica Rep, Lima año 2017 (Perú). El propósito de esta tesis fue establecer si existe una correlación entre la estrategia de gestión en la retención de los recursos humanos y el compromiso organizacional en una Empresa de Transmisión de Energía Eléctrica REP Lima, año 2017. La hipótesis consistió en medir si existe una relación directa entre la retención del talento humano y el compromiso organizacional en una Empresa de Transmisión de Energía Eléctrica REP, Lima, año 2017.

En cuanto a la metodología, el tipo de diseño fue descriptivo – y también correlacional; el universo estuvo compuesto por 385 colaboradores de la empresa de Transmisión de Energía Eléctrica REP. Para el caso, se solicitó la nómina de trabajadores al Departamento de Gestión de Talento Humano de la Gerencia de Administración, la muestra fue de 109 colaboradores.

Los resultados demostraron la existencia de una correlación directa y significativa entre la retención del talento humano y el compromiso organizacional en una Empresa de Transmisión de Energía Eléctrica REP; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.282** lo que se interpreta al 99% a dos colas, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como débil la relación entre las variables, con un $\rho = 0.003$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Esta tesis fue considerada relevante en la investigación, al implicar la incorporación y aplicación de estrategias de gestión en la retención del talento humano como idea principal o argumento central de la investigación; resultando importante comprender lo necesario que resulta valorar el talento humano teniendo en cuenta la forma en como lo efectúan en otros países.

2.1.2.2 Del orden nacional.

María Katherine Domínguez Olaya. (2015) Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCRETS S.A.S. Universidad de Medellín. La presente investigación buscó analizar las causas que inciden en la rotación de personal en la empresa prestadora de servicios del grupo Holcim, Holcrest S.A.S, ubicada en la ciudad de Medellín. El análisis parte de datos suministrados por la organización y derivados de una encuesta a los empleados activos. Con base en esta encuesta, se realiza un estudio cuantitativo de tipo descriptivo.

Los resultados muestran que las causas que más afectan en la rotación de personal son: el salario, oportunidades de carrera, reconocimiento, cooperación entre áreas,

balance vida-trabajo e innovación. Estos se convierten en los puntos a tener en cuenta por parte de la organización para que tome decisiones que ayuden a minimizar la rotación por dichas causas mencionadas.

Esta tesis sirve de referente para la investigación, debido que podemos basarnos en las metodologías que llevaron a cabo para determinar lo que ocasiona que en la empresa de dicho estudio no se lograra retener el talento humano, a través de la experiencia que resulta de esta tesis, la investigación se encamina a realizar encuestas bien formuladas para que de esta manera la información pueda arrojar de manera efectiva datos concretos que nos ayude a seguir el curso de la misma.

Luisa María Monsalve Lopera, Universidad nacional de Colombia año (2019); "Modelo predictivo para identificar factores que influyen en la rotación del talento humano en una organización del sector Business Process Outsourcing (BPO) en Medellín", tuvo como propósito principal el diseño de un modelo predictivo en el que se pudiese determinar los principales factores que inciden en la rotación de personal, tales como la edad, el género y estado civil, el salario y antigüedad; en una organización del sector BPO.

Para realizar esta investigación, se utilizó una metodología que consta principalmente de 4 pasos fundamentales a seguir. El primero, consiste en la limpieza de una base de datos, en donde se excluyeron registros que no resultaban pertinentes para el estudio, el segundo en el que se hizo un análisis exploratorio y descriptivo de los datos obtenidos; el tercero que básicamente consistía en escoger las variables que exponían de manera correcta la rotación del personal por medio de ciertos logaritmos y, por último, dependiendo de esas variables se procedió a determinar la probabilidad de rotación.

Los resultados obtenidos de esta investigación fueron los siguientes: en primer lugar, con base a las variables seleccionadas por medio de los algoritmos de inteligencia artificial, se pudo determinar que las variables de edad, antigüedad y devengado, son las principales causales de intención de retiro de los representantes de servicio en la

operación X de BPO X. Así mismo, se logró evidenciar que, las compensaciones no satisfacen en cierta medida las expectativas. De cierta forma, con los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, la Operación X puede realizar algunas estrategias que permitan la retención de los representantes basándose en el servicio que tiene mayor probabilidad de retiro.

Con base a esta tesis, el proyecto investigativo puede afianzar modelos estratégicos que determinan de manera eficaz las causas por las que, en una empresa, un empleado abandona su puesto de trabajo, debido a que, en ella se establecen diferentes modelos en los que las organizaciones pueden obtener pronósticos a partir de cierta información, lo cual contribuye a que se recopile los datos acertados para la investigación.

2.1.2.3 Del orden regional o local.

Arleth Patricia Paredes Niz, Universidad de la Costa año (2020), "Factores que intervienen en ausentismo y rotación del talento humano que labora en Call Centers de Barranquilla", tuvo como propósito principal, el análisis de los factores que se interponen en el ausentismo y la rotación del personal en una empresa de comunicaciones en Barranquilla.

Para el logro oportuno de esta investigación, se hizo necesario el uso de la metodología cuantitativa de tipo correlacional, ya que, para dar resolución al objetivo general, fue necesario seleccionar una muestra de 65 personas que se encontraban laborando en el Call Centers de Barranquilla y, del mismo modo, se aplicó un cuestionario en el que se disponían preguntas sobre distintas dimensiones del ausentismo y rotación del personal.

Los resultados obtenidos de esta investigación, proporcionaron la relación de diferentes factores como el cargo dentro de la empresa, la edad del trabajador y el tiempo de durabilidad del empleado, con respecto a las dimensiones de rotación del personal y

ausentismo en el Call Centers. Al mismo tiempo, se destaca la importancia de producir un alto nivel de Engagement y establecer una cultura organizacional optima.

Se tuvo en cuenta dicha tesis, debido al aporte fundamental que proporciona en cuanto a recalcar lo importante que resulta proveer las condiciones óptimas para mantener a los empleados dentro de las organizaciones. Básicamente, para ofrecer o prestar un buen servicio o producto, se hace necesario que las empresas cuenten con un personal preparado y experimentado, donde exista un clima laboral adecuado para que este pueda desempeñarse de la mejor manera.

Jenny Tatiana Castro Guerrero, Universidad Popular del Cesar- Seccional Aguachica año (2020) "Análisis del proceso de selección de personal en las mediana empresas del municipio de Aguachica- Cesar" , el propósito principal de esta investigación consiste principalmente en, estudiar los distintos métodos y medios que utilizan las medianas empresas de Aguachica al momento de adquirir o contratar a nuevos empleados en sus organizaciones, puesto que a través de ello, se podrá realizar un diagnóstico de la situación actual del municipio y al mismo tiempo, apoyar el crecimiento de las medianas empresas por medio de, la creación y diseño de un instructivo de apoyo a la selección del personal.

Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo, ya se logra evidenciar que, se trata de dar solución a problemas de tipo social. Del mismo modo, se aprecia un tipo de investigación descriptiva, puesto que esta permite precisar una serie de fenómenos, características y cualidades en el objeto de estudio.

De esta investigación resulto, el diseño de un instructivo de selección del personal, con el fin de que las medianas empresas lo utilicen como herramienta al momento de seleccionar o reclutar al nuevo personal. Para la elaboración de dicho instructivo fue de vital importancia la recolección de información de las técnicas o métodos más prácticos y económicos, puesto que se pretendía que el instrumento resultara practico para los empresarios de la región.

Esta tesis resulta sustancial para el proyecto de investigación debido a que, se debe tener en cuenta los requisitos básicos al momento en que una organización recluta o selecciona el personal, puesto que la tesis mencionada con anterioridad, nos sirve de guía al momento de evidenciar todo el proceso de selección y por supuesto, identificar las oportunidades que se le brindan a los empleados en cuanto fortalecimiento u obtención de nuevos conocimientos que contribuyan la autorrealización.

2.2 Marco Teórico

Richard Branson, el magnate empresarial que estableció el Grupo Virgin señala. “Los clientes no son lo primero, lo primero son los empleados. Si cuidas a tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes” (Serenty Process Consulting, 2023). Enfatizando la importancia de crear un entorno de trabajo positivo y favorable para los empleados, ya que esto repercute directamente en la calidad del servicio al cliente y, en última instancia, en el éxito general de la empresa. Ofreciendo un ejemplo relevante y práctico de cómo estrategias centradas en los empleados, liderazgo efectivo y una cultura empresarial positiva pueden ser fundamentales para retener y atraer talento en una organización.

Por otro lado, el profesor estadounidense, consultor de negocios. James C. Collins en su obra. Empresas que Sobresalen, afirma que "las personas adecuadas son el activo más valioso de una empresa" (Bookey, 2023). Aportando una perspectiva valiosa respaldada por investigaciones extensas y prácticas exitosas en la gestión empresarial. Sus ideas sobre la gestión de personas, la importancia de la cultura organizacional y la identificación de talento enriquecen significativamente el contenido y la comprensión de estrategias efectivas de retención del talento humano en los establecimientos comerciales.

Es de suma importancia resaltar que la presente investigación se encuentra estrechamente relacionada al enfoque humanista de la administración, debido a que dicha perspectiva se manifiesta con el fin de proporcionar valor humano a las actividades laborales, es decir, considerar a los trabajadores como humanos y no como maquinas (Cardona y otros, 2018).

Se toma como eje principal en la investigación la teoría de las **Relaciones Humanas** de Elton Mayo; la cual expone que el hombre es el eje fundamental o vital dentro de una organización, siendo visto como un todo. Es decir que, las organizaciones se encuentran establecidas por cierto número de personas, lo cual ocasiona que se establezcan relaciones de dependencia entre el talento humano y el contexto. Del mismo modo, se manifiesta que, esta teoría detalla que las organizaciones son vistas como una gran familia; en la que el factor económico va a depender del desarrollo personal o satisfacción que tengan los empleados (Reyes J. G., 2016).

La teoría mencionada anteriormente, se atribuye como eje principal debido a la importancia de tener en cuenta todos los planteamientos que propone el autor con respecto a que las organizaciones al estar conformadas por personas, siempre va a presentar ciertas relaciones interpersonales, de las cuales va a depender el rendimiento o la productividad de las misma, puesto que al momento que los empleados tienen buena comunicación o en su defecto logran relacionarse de manera efectiva, estos podrán tener un rendimiento adecuado; logrando así que los empleadores opten por tomar medidas que compense el buen trabajo.

Del mismo modo, se tuvo en cuenta la teoría **Jerarquización de las Necesidades** impulsada por Abraham Maslow, quien expone que al inicio la motivación de todo ser humano es promovida por la ilusión de cubrir necesidades básicas para su existencia; pero luego de que se superan, progresivamente se vuelve más complejas hasta el punto de relacionar el entorno en su expresión compleja, lo cual implica para los seres humanos una suerte de realización o éxito. En este sentido, el autor cataloga las necesidades en cinco clases jerarquizados por medio de una pirámide: necesidades de autorrealización, de autoestima, sociales o de pertinencia, de seguridad y fisiológicas (Cardona y otros, 2018).

Se atribuye esta teoría debido a lo importante que resulta tener los conocimientos necesarios sobre la forma en que se clasifican las necesidades de los individuos, pero, sobre todo tener en cuenta que las personas deben ir satisfaciendo esas necesidades de

acuerdo a la prioridad, es decir, primero deben satisfacer necesidades desde el nivel bajo (fisiológicas) para luego ir por otras del nivel superior. Esto resulta fundamental debido a que, con base a esta teoría, se pueda establecer de manera adecuada estrategias que contribuyan en la retención del personal con alto desempeño. Así mismo, permite tener en cuenta las necesidades fundamentales que determinan las causas o motivos por las que un trabajador opta por desvincularse de la organización.

Otra teoría que se tuvo en cuenta es la que planteo el autor McGregor quien explica dos estilos en los que percibe el gerente a sus empleados, la **Teoría X** y la **Teoría Y**. La primera consiste en que el empleado es visto como un ser perezoso por naturaleza, es decir, al que se debe motivar y ordenar para que realice de manera correcta su trabajo, ya que estos solo se focalizan en generar dinero para cubrir sus necesidades; mientras que en la teoría Y, se encuentra figurada por individuos responsables y comprometidos los cuales pueden contribuir al proceso planificador, juntas, entre otros. (Cardona, y otros, 2018).

En relación a dicha teoría, la investigación se encuentra encaminada a observar los estilos por los cuales los empleados pueden ser percibidos por la persona al mando o gerente, permitiendo de esta manera clasificar el comportamiento de los empleados de acuerdo a esta perspectiva, lo cual contribuye a examinar si los empleadores tienen en cuenta estos comportamientos al momento de efectuar medidas que retengan el personal o en su defecto iniciar con el proceso selección de nuevos empleados.

2.3 Marco Conceptual

Clima organizacional: El clima organizacional es la integración de sentimientos e impresiones del personal de una organización en cuanto al ambiente laboral (rockcontent, 2019). Este término se encuentra presente en el proyecto de investigación, y adquiere suma importancia, puesto que en muchos casos el personal de trabajo opta por desertar debido al pésimo clima organizacional.

Establecimientos comerciales: Hace referencia a un grupo de bienes organizados por un empresario, persona natural o jurídica, con el que desarrolla un negocio o actividad comercial. (Gerencie.com, 2021). Es necesario conocer las características de los establecimientos comerciales, puesto que este es el sector a investigar en cuanto al proyecto; sector que será evaluado y estudiado con respecto a la retención de personal.

Estrategias: las estrategias indican el proceso mediante el cual se toman las decisiones de acuerdo a un determinado escenario con el fin de lograr uno o más objetivos (Westreicher, 2020). la aplicación de estrategias competentes, facilita de gran manera la retención del talento humano, dichas estrategias deben incluir aspectos como la cultura organizacional, valores, habilidades; también responderán a los aspectos externo que influyen en la retención del talento humano. Todo esto a fin de que dichas estrategias sean lo suficientemente eficientes, permitiendo su uso tanto en el sector comercial, como en otros sectores.

Evaluación: Es el proceso mediante el cual, bajo criterios específicos, se llega a una conclusión sobre una situación. (ConceptoDefinición, 2021). En este proyecto de investigación se llevará a cabo una evaluación de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar, esta se realizará en la medida de ciertos parámetros obteniendo una conclusión.

Gestión de talento humano: La gestión del talento humano se refiere a todos los procesos que se desarrollan en la organización a través del departamento de recursos humanos. En esta sección, se busca atraer, capacitar y contratar nuevos empleados, así mismo retener a los miembros de la empresa (Raga, 2021). Es imprescindible conocer la situación de la gestión que se lleva a cabo con el talento humano, ya que un manejo ineficiente del recurso humano afecta directamente en la organización, cuando se presenta una mala gestión y descuido del personal se obtiene un bajo rendimiento, una baja productividad y en el peor de los casos se ve obstaculizada la retención del talento humano.

Impacto: Es el estado proveniente de ciertas variables o situaciones de interés resultantes de intervenciones (Tognola, 2016). En la presente investigación se precisa identificar las dimensiones que precisan la retención de personal y así mismo el impacto de estas.

Productividad: La productividad es un concepto económico el cual se refiere a la relación entre la cantidad de un producto obtenido a través de un sistema de producción y los recursos utilizados en su realización. En resumen, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva (Reyes E. , 2021). Cuando no se trabaja por retener el personal, el talento humano puede encontrarse desconcertado por los frecuentes cambios, disminuyendo así su productividad, es evidente que la productividad se encuentra vinculada a la retención de personal.

Retención de personal: La retención de personal se define como una herramienta estratégica que las organizaciones utilizan para retener a sus empleados valiosos. De igual manera, la retención de personal es un indicador que permite comprobar el nivel de compromiso de la organización y la disponibilidad de Recursos Humanos (Sofía, 2023). Esta determinación adquiere relevancia en cuanto a nuestro proyecto de investigación, por el simple hecho de estar ligado al título "Evaluación de la Retención del Talento humano en los Establecimientos Comerciales de Aguachica, Cesar".

Satisfacción: La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de tal manera que se produzca sosiego y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, pues, cuando logran cumplir un deseo o una meta trazada de antemano, alcanzando un estado de bienestar (Unir la universidad en internet , 2021). La satisfacción es una de las características que garantizan la retención del talento humano, resultando ser necesario trabajar por la satisfacción de estos; si bien es cierto un personal que se auto considere satisfecho, es decir, que sacie sus necesidades, no tendrá motivos para dejar su puesto de trabajo.

2.4 Marco Legal

Se buscará evidenciar las leyes y decretos que regulan los establecimientos comerciales y que generan una estabilidad en cuanto al personal de trabajo; estabilidad que afianzan la retención del talento humano.

Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 25: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (Constitución politica de colombia, 2020). Con este artículo se estipula la base para la realización de otros derechos humanos y para una vida digna. Sin embargo, es necesario recalcar que la contratación laboral ha tenido cambios relevantes con el pasar del tiempo gracias a las nuevas reformas y normatividades aplicadas.

Ley 232 de 1995. (1995, 26 de diciembre) Reglamentada por el Decreto Nacional 1879 de 2008 "Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales" El Congreso de la República (Ley 232 de 1995): la apertura de los establecimientos comerciales definidos en el artículo 515 del Código de Comercio, o para continuar su actividad si ya la estuvieren ejerciendo, ni exigir el cumplimiento de requisito alguno, que no estén expresamente ordenado por el legislador (Ley 232 de 1995). Gracias a este artículo se restringe la exigencia de las autoridades sin orden de un legislador.

Decreto Ley 3743 de 1950 Código Sustantivo del Trabajo (1950, 05 de agosto) Mariano Ospina Pérez. Modificado parcialmente por Decreto 2606 de 1998. El Congreso de la República: La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. (Leyes.co, 09).

Decreto 410 de 1971 "Por el cual se expide el Código de Comercio" (1971, 21 de marzo). (Reglamentado parcialmente por el Decreto 1753 de 1991 -

Reglamentado por el Decreto 2952 de 1936 - Adicionado por el Artículo 1 Ley 1 de 1980). El Congreso de la República: Decretado por el presidente de la República de Colombia, en ejercicio las facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968, y cumplido el requisito allí establecido (Funcion Publica, s.f.).

3. Aspectos Metodológicos de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

La presente investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, bajo un paradigma Postpositivista, que considera la realidad como conocida de manera imperfecta (Fahara, 2017), Asimismo, se empleó una metodología descriptiva que generó datos proporcionando descripciones detalladas, con un nivel limitado de abstracción o deducción (Macías, 2023). Con fin de determinar a través de estadísticas y descripciones, cuáles son esos métodos que contribuyen a mantener al talento humano en los establecimientos comerciales. Por consiguiente, se aplicó mediante un estudio Cuasi-exploratorio, puesto que los resultados pueden ser incontrolables y probablemente verdaderos (Ramos, 2015).

3.2 Diseño de la Investigación

Al implementar una metodología de investigación mixta se posibilitó un análisis holístico de la situación imperante. Abordando el fenómeno de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales, lo que permitió llevar a cabo una comparación exhaustiva de resultados, y factores determinantes. El diseño metodológico adoptado se adscribió a un enfoque descriptivo de tipo cuasi experimental, con el propósito de precisar los fenómenos estudiados y clasificar los establecimientos en función de características específicas. La selección se llevó a cabo considerando prioritariamente aquellos que resultaron pertinentes a los objetivos trazados en la investigación.

3.3 Formulación de Hipótesis

Tabla 1 *Tipos de hipótesis.*

Tipo de hipótesis	Descripción
Hipótesis Principal	La evaluación de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales es una herramienta eficaz para identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos y para implementar estrategias que aumenten la retención del talento en una organización.
Hipótesis Alternativa	La utilización de evaluaciones de retención del talento humano está asociada con una mejora significativa en las tasas de retención de empleados en comparación con las organizaciones que no utilizan tales evaluaciones.
Hipótesis Nula	No existe una diferencia significativa en las tasas de retención de empleados entre las organizaciones que utilizan evaluaciones de retención del talento humano y las que no las utilizan.

Nota. Elaboración propia

En esta formulación, la hipótesis principal destacó la importancia de la evaluación de la retención del talento humano en la industria de los establecimientos comerciales. La hipótesis alternativa sugirió que existía una relación significativa entre la implementación de estas evaluaciones y una disminución en la rotación de empleados, mientras que la hipótesis nula planteó que no había una diferencia significativa en las tasas de rotación entre los establecimientos que utilizaban y los que no utilizaban estas evaluaciones.

Para probar estas hipótesis, se recopilaron datos relacionados con la retención del talento humano en los establecimientos comerciales a los que se les planteó la evaluación de retención, y se realizaron análisis estadísticos para determinar si se rechazaba o no la hipótesis nula. El resultado ayudó a comprender si las evaluaciones de retención del talento humano eran efectivas para mejorar la retención en una organización.

3.4 Sistema de Variables

***Tabla** 2 Sistema de Variables.*

Tipo de variable	Nombre de la variable	Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Variable dependiente	Diagnóstico de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales	Identificar cuáles entidades son las indicadas para realizar la investigación	Talento humano Comportamiento organizacional Productividad Competitividad	Número de entrevistas realizadas	Análisis de datos y retroalimentación de los gerentes, a través de entrevistas semiestructuradas
Variable dependiente	Método que utilizan los establecimientos comerciales para retener el talento humano.	Revisar los distintos factores que incurren a que un empleado permanezca en su puesto de trabajo	Talento humano Comportamiento organizacional Productividad Competitividad	Tipo de retención laboral Apoyo en estímulos o bonificaciones por laborar	Por medio del análisis de datos a través de entrevistas semiestructuradas.
Variable independiente	Estrategias empresariales que promuevan la retención del personal en los establecimientos comerciales	Precisar estrategias que ayuden mitigar la frecuente rotación del personal	Talento humano Comportamiento organizacional Productividad Competitividad	Numero de estrategias Número de actividades	Gestión documental

Nota. la presente tabla muestra las diferentes variables dependientes del proyecto. Elaboración propia.

3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.5.1 Población

La presente investigación tomó como población única a 31 establecimientos comerciales dedicadas a la comercialización de alimentos de la canasta familiar, inscritos en la Cámara de comercio de Aguachica a corte 2023. Cabe destacar que, de esos 31 establecimientos, cuatro (4) se encontraron inactivos, por lo cual la población de estudio fue de 27 establecimientos comerciales.

Tabla 3 *Unidad de análisis de la población.*

No	Razón Social	Rut
1	Al Corte Premium Beef SAS	9014181381
2	Bicoam Distribuciones S.A.S.	9011453457
3	Bidesa Distribuciones S.A.S.	9004714212
4	Comercializadora Crio Aves S.A.S.	9012098431
5	Comercializadora y Distribuidora pm S.A.S.	9013686441
6	Disandi S.A.S. Aguachica	9005250435
7	Eco Catering S.A.S.	9003093710
8	Productos Andinos de Colombia S.A.S.	9013487437
9	Comercializadora Lifed S.A.S.	9014863134
10	Distribuciones Guerrero M.G.V. S.A.S. ZOMAC	9016524238
11	Distrifruver San Agustin S.A.S.	9015982420
12	Ingeinversiones y Suministros GRS S.A.S.	9015383051
13	Molino la Gran Cosecha ZOMAC S.A.S.	9012660412

14	Aguachica 1 Calle Real	901507842
15	Avicola el Limonar SAS ZOMAC	9016765801
16	Carnes Frias del Cesar S.A.S.	9014526092
17	Comercializadora Multiviveres S.A.S.	9004364443
18	Da&roch Distribuciones S.A.S.	9011455152
19	Distraves Aguachica	8902051428
20	El Gran Colombiano Guerrero S.A.S.	9016909026
21	Inversiones RGV S.A.S.	9014737986
22	Negocios e Inversiones Geomundo S.A.S.	9012738725
23	PMB S.A.S.	9013468855
24	Superalmacenes y Droguerias Olimpica Sao 256 Aguachica	8901074873
25	Surtidema S.A.S.en Reestructuracion	8305085131
26	Surtiproductos Lineros S.A.S.	9011590270
27	D.v.a Logistica S.A.S. ZOMAC	9015955557

Nota. la presente tabla muestra la Determinación de la población

Tabla 4 *Caracterización de la población*

Empresa entrevistada	Cargo del entrevistado en la empresa	Cantidad
Aguachica 1 Calle Real	Subdirector administrativo	1
Avícola el Limonar SAS ZOMAC	Subdirector administrativo	1
Carnes Frías del Cesar SAS	Subdirector administrativo	1

Comercializadora Multiviveres S.A.S	Jefe de ventas	1
Da&roch Distribuciones S.A.S.	Gerente administrativo	1
Distraves Aguachica	Subdirector administrativo	1
El Gran Colombiano Guerrero SAS	Gerente administrativo	1
Inversiones RGV S.A.S.	Gerente administrativo	1
Negocios e Inversiones Geomundo S.A.S.	Gerente administrativo	1
PMB S.A.S.	Gerente administrativo	1
Superalmacenes y Droguerias Olimpica SAO 256 Aguachica	Subdirector administrativo	1
Surtidema S.A.S En reestructuracion	Gerente administrativo	1
Surtiproductos Lineros S.A.S	Subdirector administrativo	1
D.V.A logistica SAS ZOMAC	Subdirector administrativo	1
Total		14

Nota. la presente tabla muestra la caracterización de la población.

3.5.2 Determinación de la muestra.

En la presente investigación, se utilizó una muestra de tipo no probabilística por conveniencia; esto significa que los casos incluidos se seleccionaron debido a su disponibilidad y accesibilidad, sin emplear un proceso mecánico basado en fórmulas de probabilidad. Con base a ello, se eligieron las empresas que estaban dispuestas a participar en el estudio y que cumplían con ciertos criterios de investigación (Sampieri, 2022). La investigación, tiene un enfoque exploratorio y se centra en los establecimientos

comerciales dedicados a la comercialización de alimentos de la canasta familiar, en Aguachica Cesar, según los datos de la cámara de comercio, que reporta la existencia de veintisiete establecimientos comerciales activos en 2023. Esta selección de empresas permitió recopilar información valiosa sobre los métodos que utilizan las entidades para que los empleados permanezcan en sus instalaciones y no se presente un flujo de entradas y salidas considerables.

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

3.6.1 Fuentes de información primarias.

La presente investigación implementó como fuente principal la Observación Participante, herramienta que facilitó el acercamiento al campus, así mismo, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron entrevistas exploratorias que nos permitieron evaluar en base a lo que se percibió del entrevistado, permitiendo obtener información detallada del área de Talento Humano en los establecimientos comerciales seleccionados, teniendo la libertad en cuanto a la formulación de las preguntas relacionadas a la retención del talento humano, la satisfacción laboral, incentivos laborales, entre otras; herramienta que ayudó a realizar un diagnóstico general de la situación y al mismo tiempo, permitió identificar los modelos y metodologías que utilizan los establecimientos en pro de retener al talento humano, posibilitando recibir opiniones y tomar decisiones en cuanto al establecimiento de estrategias empresariales que promuevan las retención del talento humano.

3.6.2 Fuentes De Información Secundaria.

Las fuentes secundarias aplicadas a la presente investigación fueron, estudios de la misma línea investigativa y temas relacionados, así mismo se acudió a libros, web, revistas electrónicas y artículos.

3.7 Procedimiento

La presente investigación se fundamentó mediante tres fases: primera fase, segunda fase y tercera fase.

Fase uno: Desarrolló del primer objetivo específico "Diagnosticar las empresas objeto de estudio sobre la retención de personal en los establecimientos comerciales" Para alcanzar este objetivo, se utilizó como instrumento de investigación la herramienta de entrevista semiestructuradas, dirigidas principalmente a los gerentes o subdirectores de los establecimientos comerciales, seleccionados o filtrados de acuerdo a su actividad económica según la base de datos suministrada por la cámara de comercio del municipio de Aguachica, Cesar.

Se escogió dicho instrumento, debido a lo importante que resulta interactuar con el entrevistado. Se elaboró una base de preguntas clasificadas realizadas a los gerentes o subdirectores de los establecimientos estipulados; al mismo tiempo el instrumento permitió efectuar preguntas en el transcurso de la conversación, lo cual proporcionó conocimiento mucho más amplio acerca de cómo estos establecimientos buscan la manera de mantener al talento humano.

Para ello, se hizo necesario entablar una comunicación previa; en donde se tomó como referencia inicial los números telefónicos proporcionados en la base de datos. Teniendo esta información, se procedió a llamar a cada uno de los establecimientos seleccionados, con el fin de pactar la hora, medio o lugar para realizar la respectiva entrevista.

Fase dos: Esta fase de la investigación representó el segundo objetivo específico "Determinar los métodos de retención del talento humano aplicado por los establecimientos comerciales en Aguachica, Cesar.". Para el desarrollo oportuno de esta fase, cabe resaltar que, se utilizó la información resultante del instrumento aplicado anteriormente, puesto que se tomó en cuenta los indicadores del presente objetivo y de

dicha forma se estructuró y adecuo el formato de entrevista con preguntas relacionadas a lo que se quería indagar o establecer en el presente objetivo, por lo tanto, se hizo una clasificación de las preguntas y se escogieron las correspondientes o en su defecto, las que respondían a la determinación del método de retención.

Fase tres: Esta fase, representó el tercer objetivo de la investigación el cual consiste en "Desarrollar estrategias empresariales que contribuyan a la retención del talento humano en los establecimientos comerciales" para ello, fue necesario la gestión documental, la cual fue imprescindible desarrollarla de forma ordenada, articulada y previamente estudiada, con el fin de proporcionar una información verídica y utilizable.

3.8 Análisis Para El Procesamiento De La Información

Dicho análisis se llevó a cabo mediante un enfoque mixto, teniendo en cuenta datos cuantitativos y cualitativos, asegurando obtener una información integral en cuanto a la retención del talento humano. Inicialmente se analizaron datos numéricos recopilados a través de las entrevistas semiestructuradas, aplicadas a los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar; de igual modo se incorporó la representación gráfica de estos datos; señalando porcentajes, los cuales permitieron una visión completa de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica Cesar.

De igual manera, fue significativo llevar a cabo un análisis cualitativo, a través de la recopilación y examinación de datos no numéricos, con el propósito de comprender y describir los procedimiento y acciones aplicadas por los establecimientos comerciales a fin de retener el talento humano, permitiendo explorar este tema a profundidad, obteniendo una comprensión más completa de los aspectos subyacentes respecto a este fenómeno; proporcionando una respuesta relevante a la pregunta problema de esta investigación ¿Cómo se lleva a cabo la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar?

La implementación de un enfoque mixto, facilitó una evaluación adecuada de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar. Dando respuesta al objetivo general de la investigación y suministrando un informe verídico, que afiance la gestión del talento humano.

4. Esquema Temático

El actual esquema temático refleja los resultados obtenidos de los objetivos establecidos en la investigación.

4.1 Diagnosticar las empresas objeto de estudio sobre la retención de talento humano en los establecimientos comerciales.

El desarrollo del presente objetivo se efectuó a través de una entrevista semiestructurada, la cual constó de 10 preguntas indispensables para comprobar si los establecimientos comerciales trabajan por retener el talento humano idóneo en su entidad.

Se procedió a realizar el debido acercamiento a la población. Veintisiete (27) establecimientos comerciales de los cuales ocho (8) de ellos no contestaron, diecinueve contestaron (19) pero cinco (5) no brindaron información. En ese sentido, se aplicó la entrevista semiestructurada a 14 establecimientos comerciales del municipio de Aguachica Cesar, los cuales brindaron información. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Análisis de la entrevista semiestructurada.

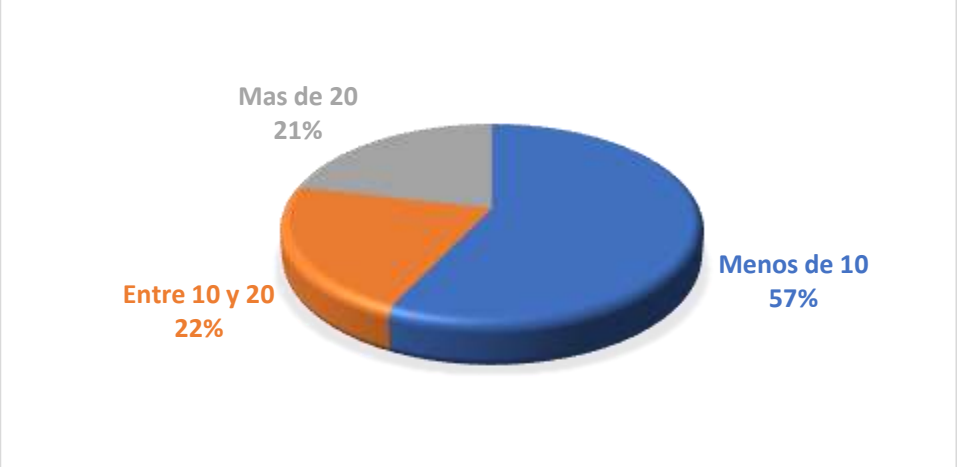
Pregunta 1: ¿Con cuántos empleados inició el año 2023 el establecimiento?

Tabla 5 *Empleados al inicio del periodo*

Opción	Frecuencia	%
Menos de 10	8	57%
10-20	3	22%
Más de 20	3	21%
TOTA	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 2 *Porcentaje de empleados, 2023*



Fuente. Elaboración propia.

Análisis 1: Teniendo en cuenta la figura 1, se pudo determinar que, al inicio del año 2023, el (57%) de los establecimientos comerciales iniciaron con menos de 10 empleados, el (22%) iniciaron entre 10 y 20 empleados y (21%) inicio con más de 20 empleados; lo cual refiere que la mayoría de establecimientos no cuentan con un alto número de empleados.

Pregunta 2: ¿Cuántos empleados han ingresado en el transcurso del año 2023?

Tabla 6 *Ingreso de empleados*

Opción	Frecuencia	%
Ninguno	5	36%
1-3	7	50%
4-7	1	7%
Más de 7	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 3 *Porcentaje de ingreso de empleados*

Fuente. Elaboración propia.

Análisis 2: El (50%) de los establecimientos comerciales informaron que experimentaron entre 1 y 3 ingresos de empleados durante el año 2023. El (36%) no tuvo nuevos ingresos, el (7%) tuvo entre 4 y 7 nuevos empleados, y el (7%) restante indica que más de 7; Esto puede reflejar una cierta dinámica en la contratación de personal durante el año.

Pregunta 3: ¿Cuántos empleados han desertado de su puesto en el transcurso del año 2023?

Tabla 7 *Deserción de empelados*

Opción	Frecuencia	%
Ninguno	5	36%
1-3	7	50%
4-7	1	7%
Más de 12	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 4 *Porcentaje deserción empleados*

Fuente. Elaboración propia.

Análisis 3: De acuerdo a la figura 3 presentada anteriormente, se puede señalar que, en el transcurso del año 2023, el (50%) de los establecimientos respondieron que ha tenido entre 1 y 3 retiros; mientras que, el (36%) señaló que no ha presentado ningún retiro. El (7%) respondió que entre 4 y 7 empleados han desertado, y el otro (7%) más de

12; lo cual indica que la retención de talento sigue siendo un desafío para los establecimientos comerciales.

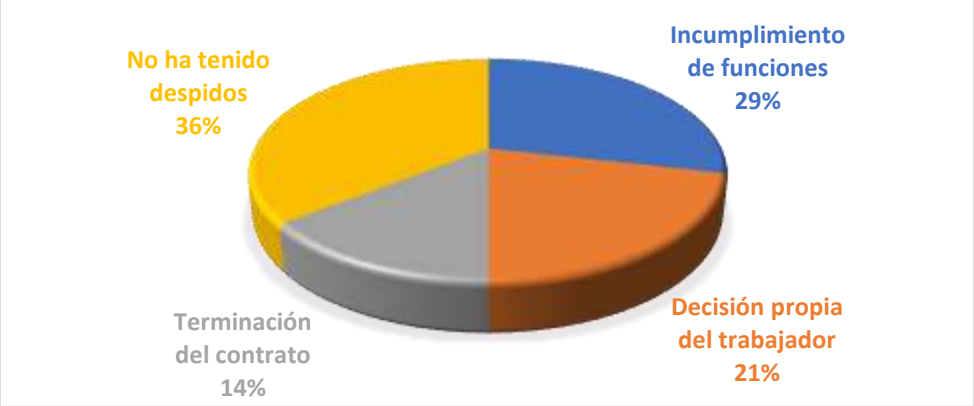
Pregunta 4: Los últimos despidos que han tenido ¿han sido por qué causa?

Tabla 8 *Motivo de los despidos*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Incumplimiento de funciones	4	29%
Decisión propia del trabajador	3	21%
Terminación del contrato	2	14%
No ha tenido despidos	5	36%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 5 *Porcentaje motivo de los despidos*



Fuente. Elaboración propia.

Análisis 4: Con la información del grafico No 4, es importante señalar que, el (36%) de los establecimientos no han tenido despidos; mientras que el (29%) respondió que, los últimos despidos han sido por causa de que el empleado no cumple con sus funciones; el (21%) indicó que, por decisión propia del trabajador; y el (14%) restante

señaló que, por terminación del contrato. De esta forma se puede decir que, la mayor causa de que un empleado sea despedido es porque estos no cumplen con las funciones asignadas.

Pregunta 5: ¿Piensa usted que los empleados se encuentran satisfechos en la entidad?

Tabla 9 *Satisfacción de los empleados*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 6 *Porcentaje de satisfacción de empleados*

Fuente. Elaboración propia.

Análisis 5: En cuanto a la información anterior (Grafico No 5); se determina que el (100%) de los subdirectores o gerentes de los establecimientos comerciales, es decir, en su totalidad señalaron que, en base a su criterio, los empleados se encuentran satisfechos dentro de la entidad.

En general, estos análisis sugirieron como puntos relevantes sobre la retención del talento humano en los establecimientos comerciales, que la mayoría (57%) de estos son pequeños (con menos de 10 empleados). Sin embargo, La mitad de los establecimientos (50%) han contratado entre 1 y 3 empleados recientemente, lo que sugiere una rotación constante de personal. Por otra parte, el (64%) de los establecimientos presenta deserción, siendo una situación preocupante. No obstante, a pesar de la alta deserción, todos los directores creen que los empleados están satisfechos, lo que podría indicar una falta de conocimiento y desconexión entre la percepción de la gerencia y la realidad de los empleados. Siendo fundamental seguir monitoreando y mejorando las estrategias de retención de talento para garantizar un entorno de trabajo productivo y satisfactorio.

4.2 Determinar los métodos de retención del talento humano aplicado por los establecimientos comerciales en Aguachica, Cesar.

Para el desarrollo oportuno de este objetivo, fue de vital importancia tomar en cuenta ciertas preguntas de la información obtenida de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los catorce (14) establecimientos comerciales dedicados al suministro de alimentos de la canasta familiar, dentro de los resultados se encuentran los siguientes:

Análisis de la entrevista semiestructurada

Pregunta 6: ¿Trabaja la empresa por mantener un clima organizacional optimo?

Tabla 10 *Clima organizacional*

Opción	**Frecuencia**	**Porcentaje**
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 7 *Porcentaje clima organizacional*

Fuente. Elaboración propia.

Análisis 6: Teniendo en cuenta la figura 6 resultante de la aplicación de la entrevista, cabe mencionar que (100%) de los subdirectores o gerentes, respondieron que los establecimientos se encuentran trabajando para que la entidad mantenga un clima organizacional óptimo.

Pregunta 6.1 ¿De qué manera el establecimiento mantiene un clima organizacional optimo?

Tabla 11 *Método para mantener un clima organizacional óptimo*

Opción	Frecuencia	%
Cumplir con la normatividad	1	7%
Reconocer sus actividades	1	7%
Integraciones	1	7%
Comunicación efectiva	4	29%
Reuniones	2	14%
Garantizar la seguridad de los trabajadores	1	7%
Trato humanizado	1	7%
Organización de funciones	1	7%
Retroalimentación	2	14%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 8 *Métodos que fomentan el clima organizacional según la mayoría de establecimientos comerciales encuestados*

Fuente. Elaboración propia.

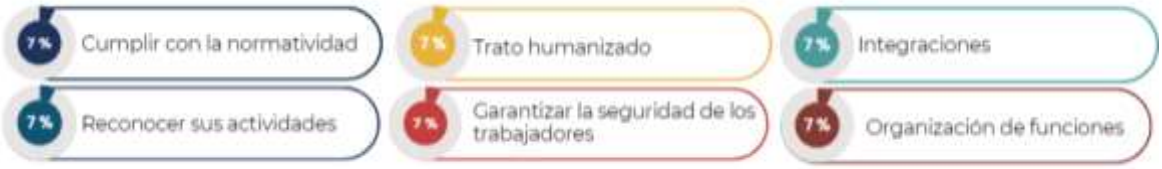
Análisis 6.1. En base a la anterior tabla se logró observar que el 57% de los establecimientos, es decir, la mayoría, resaltaron tres métodos para fomentar el clima organizacional.

Comunicación Efectiva (29%): Este resultado reflejó la importancia de la comunicación abierta y transparente en el entorno laboral. Los establecimientos que hicieron parte de este porcentaje acentuaron que valorar la comunicación efectiva suele promover un flujo constante de información entre la dirección y los empleados, lo que contribuye a la comprensión mutua y la toma de decisiones informadas, siendo un método clave para fomentar un clima organizacional saludable.

Retroalimentación (14%): Dichos establecimientos destacaron que la retroalimentación proporciona a los empleados la oportunidad de recibir comentarios sobre su desempeño y contribuye a su desarrollo personal y profesional. Sustentando que enfatizar la retroalimentación tiende a tener un enfoque en el crecimiento y el aprendizaje continuo de su personal.

Reuniones (14%): Este porcentaje justificó que organizar reuniones regularmente permite discutir asuntos importantes, establecer metas y resolver problemas, ayudando a mantener a los empleados informados y comprometidos; siendo las reuniones un método que permite mejorar la comunicación y facilitar la colaboración entre los miembros del equipo.

Figura 9 *Métodos que fomentan el clima organizacional según el 43% de los establecimientos.*



Fuente. Elaboración propia.

Adicionalmente se hizo énfasis a seis (6) métodos implementados por los establecimientos restantes con un 7% cada método.

Cumplir con la normatividad (7%): Los establecimientos que hicieron hincapié en este aspecto reflejaron su compromiso con el bienestar de los empleados y su preocupación por evitar posibles problemas legales, expresando que cumplir con las regulaciones y normativas es fundamental para garantizar un entorno de trabajo seguro y legal.

Trato humanizado (7%): Estos puntualizaron que el trato humanizado es crucial para fomentar un clima organizacional optimo, percibiendo y considerando el respeto hacia los empleados como individuos. Esto puede incluir la empatía, la comprensión y la atención a las necesidades personales y emocionales de los trabajadores.

Integraciones (7%): Es este caso se mencionaron las actividades de integración para construir relaciones sólidas entre los miembros del equipo y crear un sentido de pertenencia en la organización; siendo las integraciones una actividad clave para mejorar la colaboración y la cohesión del grupo.

Reconocer sus actividades (7%): El porcentaje que optó por esta opción, evidenció tener programas de recompensas y reconocimientos para celebrar los éxitos de los empleados, acreditando que reconocer y recompensar las contribuciones y logros de los empleados es fundamental para mantener la motivación y el compromiso.

Garantizar la seguridad de los trabajadores (7%): Este porcentaje refirió que priorizar la seguridad es esencial para garantizar un clima organizacional optimo, al ser fundamental para mostrar su compromiso con el bienestar de los empleados y reducir los riesgos laborales.

Organización de funciones (7%): Donde se afirmó que una organización de las funciones y tareas laborales puede mejorar la eficiencia y la productividad, lo que a su vez puede influir en un clima de trabajo más positivo.

En resumen, estos resultados indicaron que la forma en que fomentan el clima organizacional varía según los establecimientos comerciales, sin embargo, la comunicación efectiva, la retroalimentación y las reuniones son las más enfatizadas por la mayoría de los establecimientos para fomentar un buen clima organizacional. Mientras que los establecimientos restantes se centraron en el cumplimiento de normativas, el trato humanizado, las integraciones, el reconocimiento de actividades, la seguridad de los trabajadores y la organización de funciones. Sin embargo, la combinación estos pueden contribuir a un clima de trabajo saludable y productivo.

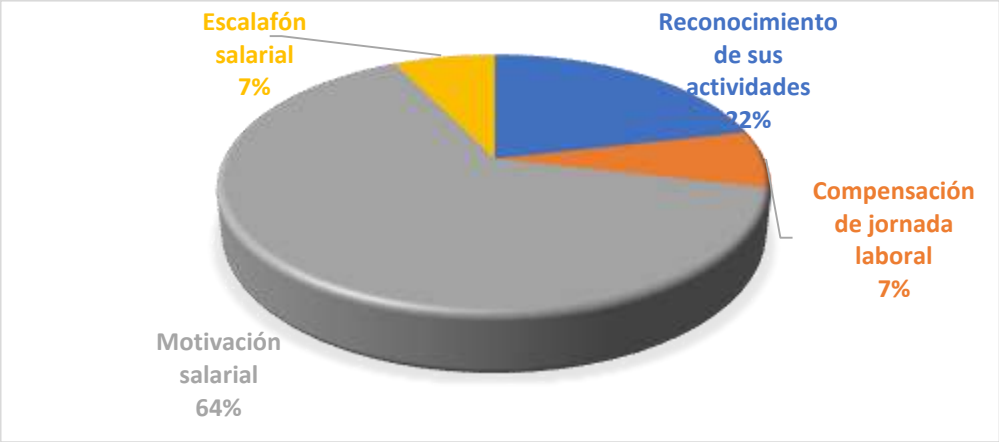
Pregunta 7: ¿Qué métodos utilizan para reconocer el buen desempeño de sus empleados?

Tabla 12 *Métodos de reconocimiento de desempeño*

Opción	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Reconocimiento de sus actividades	3	22%
Compensación de jornada laboral	1	7%
Motivación salarial	9	64%
Escalafón laboral	1	7%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia.

Figura 10 *Porcentaje de métodos de reconocimiento de desempeño*



Fuente. Elaboración propia.

Análisis 7: Teniendo en cuenta la información anterior (Figura 8), el método más utilizado para reconocer el buen desempeño de los empleados dentro de la entidad, es la motivación salarial con un (64%); seguido de que el buen desempeño es reconocido a través del reconocimiento de sus actividades con un (22%).

Pregunta 8: ¿El personal es capacitado?

Tabla 13 *Capacitación*

Opción	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Si	13	93%
No	1	7%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 11 *Porcentaje de capacitación*

Fuente. Elaboración propia

Análisis 8: La forma en que los establecimientos permiten el desarrollo de sus empleados resulta de vital importancia, puesto que al momento de que un empleado es capacitado en pro de sus funciones, este se va a desempeñar de manera eficiente dentro de su puesto de trabajo, lo cual aumenta la productividad. Con base a ello y a la figura 9, se puede deducir que el (93%) de los establecimientos trabajan en pro de capacitar a el empleado, mientras que el (7%) no lo hace.

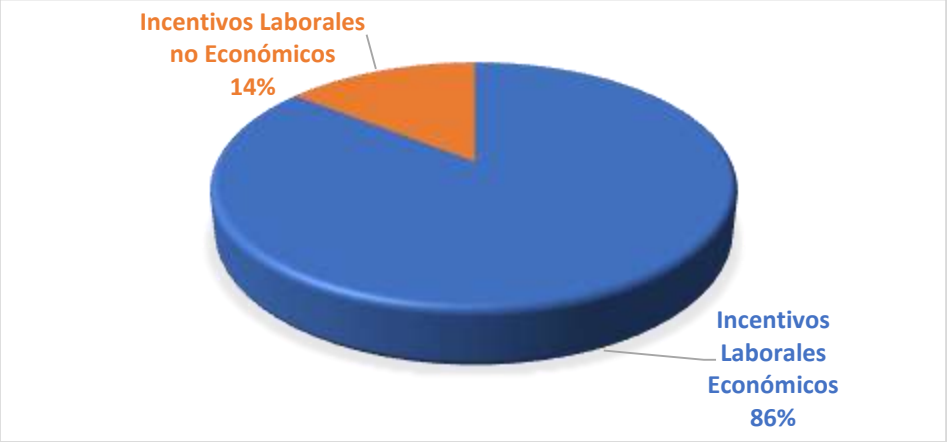
Pregunta 9: ¿Cuál es el tipo de incentivo qué más utilizan?

Tabla 14 *Incentivos más utilizados.*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos laborales económicos	12	86%
Incentivos laborales no económicos	2	14%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 12 *Porcentaje de incentivo más utilizado*



Fuente. Elaboración propia

Análisis 9: Con base a la figura 11, se puede deducir que la gran mayoría, es decir, el (86%) de los establecimientos, señalaron que utilizan incentivos laborales económicos; mientras que el (14%) respondió que, utiliza los incentivos laborales no económicos.

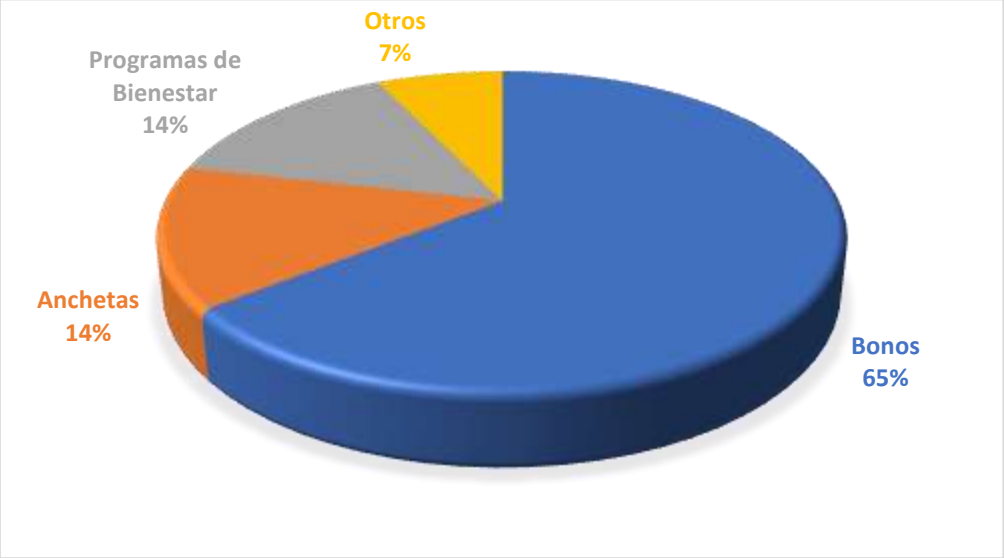
Pregunta 10: ¿Qué incentivos son aplicados por la entidad?

Tabla 15 *Incentivos*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Bonos	9	65%
Anchetas	2	14%
Programas de bienestar	2	14%
Otros	1	7%
Total	14	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 13 *Porcentaje de incentivos.*



Fuente. Elaboración propia

Análisis 10: Según la información resultante de la figura 10, resulta importante resaltar que; la mayoría, es decir, el (65%) de los incentivos que aplican los establecimientos son realizados a través de bonos, el (14%) son realizados a través de anchetas y programas de bienestar y el (7%) de los establecimientos utilizan otros incentivos.

De acuerdo a la información recolectada, en Aguachica Cesar los establecimientos comerciales han buscado retener el talento humano al garantizar un clima organizacional óptimo, lo cual resulta importante, ya que al momento en que el empleado realiza su labor en un ambiente adecuado, su rendimiento es efectivo. Los datos porcentuales indicaron que la remuneración salarial es el factor más importante para reconocer el desempeño. Además, la mayoría de los establecimientos reconocieron la importancia de capacitar a su personal, lo que reflejó una inversión considerable en el desarrollo de habilidades y el avance profesional de sus trabajadores. Por otra parte, destacaron que, los incentivos económicos son la fuerza principal para motivar el desempeño de los empleados; proporcionándole menor relevancia a los incentivos no económicos en cuanto al reconocimiento laboral.

4.3 Desarrollar estrategias empresariales que contribuyan a la retención del talento humano en los establecimientos comerciales.

Teniendo en cuenta los datos e información recopilada, se procedió a establecer estrategias de retención del talento humano acorde a las actividades y prácticas identificadas durante el desarrollo de toda la investigación.

Para la implementación de las estrategias se requiere considerar previamente:

Documentación de Buenas Prácticas: Crear una base de datos o sistema de gestión documental que almacene información sobre las actividades aplicadas para retener el talento humano. Esto debe incluir registros de comunicaciones efectivas, reuniones, retroalimentación, organización de funciones y cualquier otro factor relevante.

Política de Clima Laboral Óptimo: Establecer una política oficial que promueva la creación y mantenimiento de un clima laboral óptimo. Documentar esta política y asegurarse de que sea comunicada y aplicada en todos los niveles. Esta estrategia se propone teniendo en cuenta que el (100%) de los establecimientos comerciales estudiados, aseguran trabajar por mantener un clima organizacional optimo, y reconocen está acción como una de las razones por la cual el talento humano se siente a gusto de continuar laborando en el establecimiento.

Conocer las expectativas y percepción del talento humano: Es de suma importancia conocer los factores que motivan al talento humano, a fin de garantizarlos o tomar las acciones que permitan influir o alterar dichas percepciones.

Costeabilidad: El costo de la aplicación de las estrategias debe estar alineado con el presupuesto disponible de las organizaciones, así mismo se deben conocer los límites del presupuesto, y los beneficios que se obtendrán por la implantación de las estrategias.

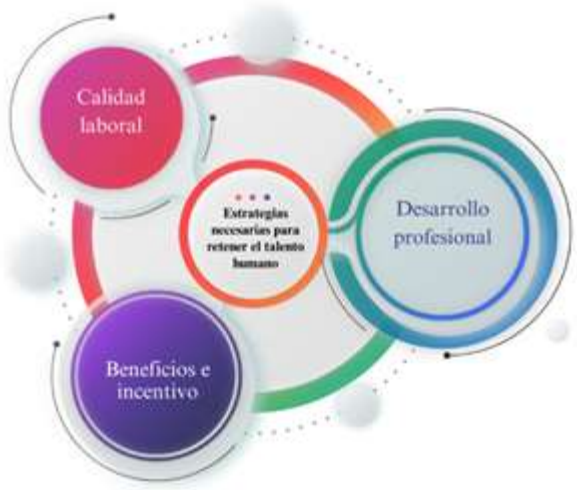
Difusión del modelo de retención aplicado: Es necesario comunicar las estrategias aplicadas a fin de que el talento humano, se encuentre familiarizado con los beneficios fructífero del buen desarrollo de las actividades asignadas.

Evaluación Continua: Realizar evaluaciones periódicas para conocer la efectividad de las estrategias de retención y documentar los resultados. Esto permitirá ajustar las prácticas en función de los hallazgos.

Retener empleados altamente cualificados es fundamental para alcanzar los objetivos de una empresa. Cuando los negocios comprometen a sus empleados y los incentivan a permanecer en la organización, tienen mayores posibilidades de incrementar su eficiencia y competitividad. Por lo tanto, se buscó proponer una serie de estrategias destinadas a llevar a cabo una gestión efectiva del talento humano.

Al centrarnos en la optimización de las tácticas descubiertas en los negocios estudiados, se identificaron tres factores cruciales para retener a empleados talentosos y valiosos. Calidad laboral, a fin de que el entorno laboral sea propicio y agradable; Beneficios e incentivos, con el objetivo de atraer, comprometer y preservar el talento humano; y el Desarrollo Profesional en pro de demostrar compromiso con el crecimiento de los trabajadores.

Figura 14 *Ilustración de los factores claves para retener el talento humano en los establecimientos comerciales.*



Fuente. Elaboración propia

Tabla 16 *Estrategias para retener el talento humano en los establecimientos comerciales.*

Factores claves	NO	Estrategias	Descripción	Responsable	Indicador
Calidad laboral	**1**	Retroalimentación y Comunicación	Establecer un sistema de documentación, retroalimentación y comunicación efectiva. Incluyendo comunicaciones formales e informales.	El departamento de Recursos Humanos y líderes de equipo.	Registros de reuniones realizadas. Numero de sugerencias y quejas.
	2	Compensación Temporal Precisa	Realizar los desembolsos o remuneraciones en el momento acordado y sin retrasos, generando como beneficio la confianza de los empleados.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo, gerentes y área financiera.	Fechas de pagos consecutivos-uniformes.
	3	Promoción Basada en el Mérito	Promocionar a los empleados internos en función de su desempeño y logros.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Cultura de mérito y esfuerzo.
	4	Trato humanizado	Desarrollar y fomentar una cultura organizacional que valore el respeto, la empatía y	El departamento de Recursos Humanos, con el	Escala de calificación.

			la consideración hacia los empleados. Incluyendo la promoción de valores de respeto, inclusión y equidad en todas las áreas de la organización.	apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	
	5	Acompañamiento psicológico	Tomar medidas para garantizar la estabilidad emocional de los trabajadores.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Políticas, y protocolos de salud mental.
	6	Ambiente de trabajo agradable	Fomentar un ambiente de trabajo positivo y cómodo, con relaciones laborales saludables.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Escalas de satisfacción.
	7	Cumplir con la normatividad	Identificar y comprender todas las regulaciones y leyes que son aplicables a la organización.	Recursos Humanos y otras áreas relevantes.	Aplicación de leyes laborales, fiscales, ambientales, entre otras.
	8	Pausas activas	Realizar breves intervalos de tiempo durante la jornada laboral en los que los empleados realicen ejercicios	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo.	Numero de pausas realizadas. Número de Participantes.

				físicos suaves o actividades de estiramiento para aliviar la tensión muscular, mejorar la circulación y reducir el estrés. Promoviendo la salud y el bienestar del talento humano, así mismo, mejorando su concentración y productividad.		
Benéficos e incentivos	Económicos	**9**	Bonificaciones	Realizar pagos adicionales basados en el desempeño, con bonos por alcanzar objetivos de ventas, metas de producción o rendimiento excepcional.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo, gerentes y área financiera.	Bonificaciones pagadas.
		10	Estructura Salarial Competitiva	Asegurarse de que los salarios ofrecidos sean competitivos en comparación con el mercado.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo, gerentes y área financiera.	Comparación con el Mercado.
	No económicos	**11**	Reconocimiento del Buen Desempeño	Remuneración económica adicional al salario, en respuesta de los logros o metas alcanzadas por el trabajador.	El departamento de Recursos Humanos, área financiera, con el apoyo de	Registro de los reconocimientos de las actividades destacadas,

					los líderes de equipo y gerentes.	con un enfoque en cómo se reconocen.
		12	Anchetas	Se usa como parte de las estrategias de retención con el objetivo de demostrar agradecimiento, reconocer el trabajo del talento humano, y fomentar un ambiente de trabajo positivo.	El departamento de Recursos Humanos o un comité de bienestar y reconocimiento designado para coordinar y entregar las anchetas a los empleados.	Número de anchetas a entregar. Fechas de entrega.
		13	Programas de conciliación trabajo-vida	Ayudar a los empleados a equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, como cuidado infantil o asistencia a familiares.	El departamento de Recursos Humanos, con la colaboración de los líderes de equipo.	Número de programas.
		14	Actividades de construcción de equipos	Organizar eventos sociales, actividades deportivas o programas de desarrollo personal para fomentar la cohesión entre los empleados.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes y área financiera.	Número de actividades Fechas en las que se realizaran Número de participantes.

Desarrollo profesional	**15**	Educación y capacitación	Permitirle al personal participar en cursos, talleres, seminarios o programas de capacitación.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Adquirir nuevas habilidades o mejorar las existentes.
	16	Certificaciones y credenciales	Garantizar la certificación que demuestre el fortalecimiento o adquisición de nuevos conocimientos.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Numero de certificaciones.
	17	Mentoría	Buscar la orientación y el asesoramiento de profesionales más experimentados en el campo.	El departamento de Recursos Humanos y líderes de equipo.	Asesorías realizadas.
	18	Desarrollo de habilidades interpersonales	Aprobar que el personal pueda trabajar en habilidades de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Construcción de relaciones.
	19	Aprendizaje en el trabajo	Proporcionarle al talento humano adquirir experiencia y conocimiento.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Práctica y resolución de problemas en el entorno laboral.

	20	Escalafón laboral	Ofrecer oportunidades de ascenso o promoción interna como un incentivo para el desempeño excepcional.	El departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de los líderes de equipo y gerentes.	Rendimiento y desempeño de los colaboradores.

Fuente. Elaboración propia

Combinar estos tres factores y las estrategias que los caracterizan, puede tener un impacto significativo en la motivación y la retención de los empleados. A través de la presente gestión documental, los establecimientos comerciales podrán mantener un registro claro de una serie de actividades de retención del talento humano, facilitando la toma de decisiones.

Los responsables de implementar estas estrategias pueden variar según la organización, pero generalmente, el departamento de Recursos Humanos desempeña un papel central. Sin embargo, es esencial que los líderes de equipo y gerentes también se involucren activamente en la ejecución de estas estrategias, ya que tienen una influencia directa en la satisfacción y retención de los empleados en sus equipos. La colaboración entre todos los niveles de la organización es crucial para el éxito en la retención del talento humano.

Discusión

Se logró evidenciar que los establecimientos comerciales a los que se les realizó el estudio, hacen énfasis a la necesidad de aplicar un trato humano a los colaboradores, tomando en consideración un enfoque humanista; enfoque principal de la presente investigación. El cual sobreentiende la percepción de los trabajadores como humanos y no como maquinas (Cardona y otros, 2018).

Así mismo se resalta la necesidad de proporcionar bienestar al talento humano, evidenciado la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo; la primera teoría del presente estudio, la cual expone que el hombre es el eje fundamental o vital dentro de una empresa; viendo a las organizaciones como una gran familia; en la que la rentabilidad y buen desempeño de esta, dependerá del desarrollo personal o satisfacción que tengan los trabajadores (Reyes J. G., 2016).

Por otro lado, se vieron reflejados los incentivos tanto económicos, como no económicos, acatando la teoría de la Jerarquización de las necesidades impulsada por Abraham Maslow. Ratificando que los incentivos económicos (como el salario y los beneficios) son esenciales para satisfacer las necesidades más básicas de los empleados, mientras que los incentivos no económicos (como un entorno de trabajo positivo) contribuyen a satisfacer las necesidades sociales, de estima y de autorrealización (Cardona y otros, 2018) . La combinación adecuada de incentivos económicos y no económicos puede ayudar a las organizaciones a motivar a sus empleados y a satisfacer una amplia gama de necesidades de acuerdo con la teoría de Maslow.

También se logró reconocer cómo la percepción y el enfoque de la dirección hacia los empleados pueden influir en su satisfacción y permanencia en la organización. Adquiriendo relación con, la Teoría X y la Teoría Y, donde X considera a los empleados como seres naturalmente perezosos, requiriendo constante motivación y dirección para que desempeñen adecuadamente sus funciones, ya que su principal enfoque es ganar dinero para satisfacer sus necesidades. En contraste, la teoría Y retrata a los individuos

como responsables y comprometidos, capaces de aportar al proceso de planificación, colaboración en equipos y otras actividades. (Cardona y otros, 2018). los establecimientos comerciales que se alinean con la Teoría Y tienden a crear un entorno más atractivo para el talento y, por lo tanto, son más propensos a retener a sus empleados más valiosos.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue evaluar la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica Cesar, e identificar los modelos que estos utilizan para retener el personal a fin de proponer estrategias razonables de retención. Para conocer cómo se lleva a cabo la retención del talento humano en los establecimientos comerciales de Aguachica, Cesar, se realizó una entrevista semiestructurada a los diferentes gerentes, supervisores, jefes inmediatos o subdirectores, la cual nos proporcionó información sobre las medidas que han tomado para retener al talento humano, con base a dicha información se sugirió una serie de pasos a seguir y estrategias de retención del talento humano.

De acuerdo con lo analizado se pudo concluir que:

- ✓ Evaluar la retención del talento humano en los establecimientos comerciales es una herramienta eficaz para identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos y para implementar estrategias que aumenten la retención del talento en una organización.
- ✓ Al momento en que una organización plantea estrategias coherentes y aplicables de retención del talento humano debe tener en cuenta tres factores de suma importancia: la calidad laboral, los beneficios e incentivos y el desarrollo profesional.
- ✓ Toda organización debe trabajar por incluir estrategias de retención del talento humano, incentivándolos de manera económica y no económica, en pro del bienestar integral de estos, acciones que garantizan un ambiente laboral optimo, el compromiso y motivación de los colaboradores.
- ✓ El talento humano al ser directamente responsable de la competitividad de una organización, no puede juzgarse como un costo, por lo contrario, este debe tenerse en cuenta como una inversión de las tantas que realiza una empresa, ya que de él depende el rendimiento de esta.

Recomendaciones

Se recomiendan a los establecimientos comerciales no solo aplicar incentivos laborales económicos, también es necesario fomentar la aplicación de incentivos laborales no económicos, ya que estos son elementos claves en la gestión de recursos humanos de una organización, desempeñando un papel importante en la motivación y satisfacción de los empleados. Aunque los incentivos económicos, como el salario y los bonos, son fundamentales, los incentivos no económicos también tienen un impacto significativo en el desempeño y la retención de los empleados.

Adicionalmente a las estrategias establecidas, se recomienda mantener un trato humano hacia los colaboradores, lo cual es fundamental para retener el talento humano en una organización. Teniendo en cuenta que cuando los empleados se sienten valorados, motivados y respetados, están más dispuestos a quedarse en la empresa y contribuir al logro de sus objetivos, acción que no solo beneficia a los empleados, sino que también fortalece la competitividad y el crecimiento de la organización.

Luego de implementar las estrategias estipuladas, es importante que la entidad realice evaluaciones y reuniones de retroalimentación, a fin de obtener información crucial, que permita conocer la perspectiva y satisfacción del talento humano y verificar que la implementación de las estrategias funcione de acuerdo a lo esperado.

Bibliografía

(10 de mayo de 2019). Obtenido de rockcontent: https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/

360 Radio. (20 de Junio de 2023). Obtenido de 360 Radio: https://360radio.com.co/colombia-ranking-de-competitividad-mundial-del-imd/122654/

3ds. (31 de 10 de 2023). Obtenido de 3ds: https://www.3ds.com/es/make/solutions/additive-manufacturing

Adobe. (09 de 07 de 2023). Obtenido de Adobe: https://www.adobe.com/la/products/substance3d/discover/what-is-ar.html

APD, R. (08 de Marzo de 2022). *APD*. Obtenido de APD: https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/

Autex-open. (08 de 06 de 2023). Obtenido de Autex-open: https://www.autex-open.com/operaciones/mes/

AWS. (08 de 09 de 2023). Obtenido de AWS: https://aws.amazon.com/es/what-is/iot/#:~:text=con%20AWS%20IoT-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Internet%20de%20las%20cosas%20(IoT)%3F,como%20entre%20los%20propios%20dispositivos

Bab.la. (22 de Septiembre de 2023). Obtenido de https://es.bab.la/diccionario/espanol/subdirector

bancolombia. (02 de 05 de 2023). Obtenido de bancolombia: https://valores.grupobancolombia.com/productos-servicios/productos-digitales-inversion

Bbva. (05 de 04 de 2023). Obtenido de Bbva: https://www.bbva.com/es/innovacion/machine-learning-que-es-y-como-funciona/

BLGroup. (27 de Septiembre de 2021). Obtenido de https://www.blgroup.com.mx/post/estilos-de-liderazgo

Bookey. (18 de Junio de 2023). Obtenido de https://www.bookey.app/es/idea-clip/empresas-que-sobresalen

Cardona, Y., Chumaceiro, A., Beltran, L., Contreras, A., Tibisay, M., Gomez, C., . . . Caldera, K. (2018). *Enfoques, teorias y perspectivas de la administracion de empresas y sus progaramas academicos.* Sincelejo: CECAR.

Chiavenato, I. (2022). https://www.marcialpons.es/editoriales/mcgraw-hill-publishing-co/1201/. Obtenido de https://www.marcialpons.es/libros/administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/

computerhoy. (3 de 09 de 2023). Obtenido de computerhoy: https://computerhoy.com/tecnologia/rpa-automatizacion-robotica-procesos-cuales-son-beneficios-1286618

ConceptoDefinición. (09 de Septiembre de 2021). Obtenido de https://conceptodefinicion.de/evaluacion/

Constitución politica de colombia, 2020. (s.f.). Obtenido de https://www.cijc.org/es/NuestrasConstituciones/COLOMBIA-Constitucion.pdf

Content, R. (17 de Junio de 2019). *Rock Content*. Obtenido de https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/

Economista, R. E. (25 de Diciembre de 2021). *El Economista*. Obtenido de El Economista: https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Retencion-de-talento-la-gran-prioridad-de-Recursos-Humanos-para-el-2020-20211225-0005.html

España, S. (23 de 02 de 2021). *news sap*. Obtenido de news sap: https://news.sap.com/spain/2021/02/digitalizacion-de-la-cadena-de-suministro-retos-y-oportunidades/

eworkplace. (05 de 08 de 2022). Obtenido de eworkplace: https://www.eworkplace.com/latam/2021/09/29/fabrica-inteligente-que-es/#:~:text=Las%20f%C3%A1bricas%20inteligentes%20son%20aquellos%20pisos

%20de%20producci%C3%B3n,de%20las%20Cosas%20%E2%80%93IoT-%2C%20rob%C3%B3tica%2C%20BIG%20DATA%2C%20etc.%29.

Fahara, M. F. (16 de Mayo de 2017). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Digital Universitaria*.

Funcion Publica. (s.f.). Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102

Gardey, J. P. (18 de Agosto de 2018). *definicion*. Obtenido de https://definicion.de/durabilidad/

Gardey, J. P. (25 de Enero de 2022). *Definicion*. Obtenido de https://definicion.de/desercion/

Gerencie.com. (21 de 10 de 2021). Obtenido de https://www.gerencie.com/establecimientos-de-comercio.html

Gonzalez, R. (21 de 10 de 2023). *significadosweb*. Obtenido de significadosweb: https://significadosweb.com/ejemplos-de-seguridad-informatica-tipos-definicion-y-analisis/#:~:text=La%20seguridad%20inform%C3%A1tica%20se%20refiere%20a%20las%20pr%C3%A1cticas,y%20disponibilidad.%20%F0%9F%94%92%20Caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20Seguridad%

Grupo Soluciones Horizonte. (25 de noviembre de 2022). Obtenido de https://www.gsh.com.co/blog/por-que-es-importante-la-retencion-de-talento-en-las-empresas/#:~:text=La%20retenci%C3%B3n%20de%20talentos%20impacta,reconocer%20y%20valorar%20sus%20esfuerzos.&text=Establecer%20un%20plan%20de%20metas%20ayuda%20a%20la%20organiz

Iberdrola. (06 de 07 de 2023). Obtenido de Iberdrola: https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-inteligencia-artificial#:~:text=La%20Inteligencia%20Artificial%20(IA)%20es,capacidades%20que%20el%20ser%20humano

IBM. (05 de 02 de 2023). Obtenido de IBM: https://www.ibm.com/es-es/topics/what-is-a-digital-twin

Indeed. (26 de Diciembre de 2022). Obtenido de https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/incentivos-esconomicos-definicion-tipos-ejemplos#:~:text=Los%20incentivos%20econ%C3%B3micos%20son%20diversos,para%20reconocer%20los%20%C3%A9xitos%20alcanzados.

kio.tech. (01 de 05 de 2020). Obtenido de kio.tech: https://www.kio.tech/blog/nube/que-es-el-cloud-computing-y-quien-lo-provee#:~:text=Cloud%20Computing%20es%20la%20entrega%20de%20diferentes%20servicios,encuentra%20de%20forma%20remota%20en%20un%20espacio%20virtual.

Ley 232 de 1995. (s.f.). Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=316

Leyes.co. (2023 de Noviembre de 09). Obtenido de https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo/1o.htm

López, J. F. (16 de Agosto de 2019). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/actividad-economica.html

Macías, A. B. (2023). *Metodología de la Investigación Cualitativa una Perspectiva Interpretativa.* Mexico: Benessere. Centro de Intervención para el Bienestar Físico y Mental A.C.

Ortiz-Sykes, K. (14 de Septiembre de 2021). *Hub Spot*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20es%20el,empat%C3%ADa%20y%20la%20escucha%20activa.

Peiró, R. (01 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html

Pérez, M. (Junio de 14 de 2023). *Concepto Definicion*. Obtenido de https://conceptodefinicion.de/capacitacion/

Quironprevencion. (4 de Abríl de 2017). Obtenido de https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo

Raga, C. (29 de noviembre de 2021). *Sesame*. Obtenido de https://www.sesamehr.co/blog/caracteristicas-de-la-gestion-del-talento-humano-en-colombia/

Ramos, C. A. (2015). Los Paradigmas de la Investigación Cientifica . *Revista de Unife*.

redhat. (22 de 03 de 2021). Obtenido de redhat: https://www.redhat.com/es/topics/5g-networks/what-is-5g

Reyes, E. (14 de Noviembre de 2021). Obtenido de EMPRENDEDOR INTELIGENTE: https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-productividad-segun-autores/

Reyes, J. G. (2016). La teoría de las relaciones: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Pre-tilº33* , 29-39.

Robotnik. (05 de 06 de 2023). Obtenido de Robotnik: https://robotnik.eu/es/que-es-la-robotica-avanzada/#:~:text=Se%20considera%20rob%C3%B3tica%20avanzada%20a,a%20ellas%20de%20forma%20inteligente

Rocio, R., & Diana, V. (2017). *La rotacion del personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la corporacion FIALES.* Guayaquil.

Roldán, P. N. (01 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html

Ronderos, C. (13 de Noviembre de 2023). *la Republica*. Obtenido de https://www.larepublica.co/analisis/carlos-ronderos-533356/estabilidad-laboral-3690399

Sampieri, R. H. (2022). *Metodología de la investigación.* Mc Graw Hill Education.

Santander. (30 de Marzo de 2023). Obtenido de https://www.santander.com/es/stories/que-es-el-talento-humano

Serenty Process Consulting. (12 de Noviembre de 2023). Obtenido de https://www.serenty.es/noticias/welcome-pack-manual-bienvenida/

signaturit. (14 de 04 de 2021). Obtenido de signaturit: https://blog.signaturit.com/es/que-es-business-intelligence-bi-y-que-herramientas-existen#:~:text=Business%20Intelligence%20%28BI%29%2C%20o%20inteligencia%20de%20negocios%2C%20es,los%20datos%20para%20mejorar%20la%20toma%20de%20decisiones.

Sofía, A. (18 de Abril de 2023). *Factorial*. Obtenido de Factorial: https://factorial.mx/blog/retencion-personal-12-tecnicas/

telefonica. (08 de 09 de 2022). Obtenido de telefonica: https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/que-es-el-blockchain-y-para-que-sirve-esta-tecnologia/

Terol, M. (30 de 02 de 2023). *blogthinkbig*. Obtenido de blogthinkbig: https://blogthinkbig.com/fog-computing/

Ting. (03 de 08 de 2023). Obtenido de Ting: https://ting.com.co/2023/08/03/m2m-y-telemetria-transformando-la-industria-a-traves-de-la-conectividad-inteligente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20M2M%20y%20su,la%20toma%20de%20decisiones%20inteligentes

Tognola, J. (2016). *CISAI*. Obtenido de https://cisai.iteso.mx/que-es-impacto/

Unir la universidad en internet . (18 de 03 de 2021). Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/%23:~:text%3DLa%2520gesti%25C3%25B3n%2520del%2520talento%2520humano%2520hace%2520referencia%2520al%2520conjunto%2520de,son%2520parte%2520d

Universidades, S. (13 de Abril de 2021). *Becas Santander*. Obtenido de https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html

Westreicher, G. (06 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

Apéndices

A partir de esta sección se involucran los diferentes anexos o apéndices mencionados durante el informe.

Anexo A *Formato de entrevista semiestructurada, aplicada a los establecimientos comerciales*

FORMATO DE ENTREVISTA
PREGUNTAS SEMIESTRUCTURADAS

Fecha: ___/___/_____

Razón Social de la Empresa: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo del Entrevistado: _____

Objetivo: La presente entrevista ha sido diseñada como principal instrumento para desarrollar la investigación titulada "Evaluación de la retención del talento humano en los establecimientos comerciales del municipio de Aguachica Cesar" estudio que nos conferirá el grado como profesionales de la carrera de administración de empresas de la universidad Popular del Cesar Seccional-Aguachica. Con esta investigación se pretende medir, observar e indagar sobre métodos que utilizan los establecimientos comerciales al momento de retener a sus empleados; de esta manera cabe resaltar que los datos obtenidos serán utilizados solo para el fin de esta investigación.

Características.

La entrevista se encuentra encaminada principalmente a los directores, subdirectores o supervisores de los establecimientos comerciales, con una duración aproximada de 5 o 10 minutos.

Preguntas:

1. ¿Con cuántos empleados inició el año 2023 el establecimiento?
   A- Menos de 10
   B- 10-20 empleados
   C- Más de 20 empleados

2. ¿Cuántos empleados han ingresado en el transcurso del año 2023?
   A- 0
   B- 1-3
   C- 4-7
   D- 7- 12
   E- Más de 12

3. ¿Cuántos empleados han desertado de su puesto en el transcurso del año?
   A- 0
   B- 1-3
   C- 4-7
   D- 7-12
   E- Más de 12

4. Los últimos despidos que han tenido ¿Han sido por qué causa?
   A- Incumplimiento de funciones
   B- Clima laboral inadecuado
   C- Conductas inapropiadas
   D- Estrés laboral
   E- Decisión propia del trabajador
   F- No ha tenido despidos
   G- Otras
      Cuáles: _____

5. ¿Piensa usted que los empleados se encuentran satisfechos en la entidad?
   A-Si
   B- No

6. ¿Trabaja la empresa por mantener un Clima organizacional optimo?
   A-Si
   B- No
   Si la respuesta es "SÍ" ¿De qué manera lo hace?

   _____

7. ¿Qué métodos utilizan para reconocer el buen desempeño de sus empleados?
   A- Reconocimiento de sus actividades
   B- Compensación de jornada laboral
   C- Motivación salarial
   D- Escalafón laboral
   E- Otras
      Cuáles: _____

8. ¿El personal es capacitado?
   A- Si
   B- No

9. ¿Cuál es el tipo de incentivo qué más utilizan?
   A. Los incentivos laborales económicos
   B. Los incentivos laborales no económicos

10. ¿Qué incentivos son aplicados por la entidad?
    A. Bonos
    B. Anchetas
    C. Programas de bienestar
    D. Otros:
       Cuáles: _____

Fuente. Elaboración propia.