



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Gestión de implementación para la retención del talento humano y el clima organizacional en una empresa de Limpieza y Servicios Generales, año 2023

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

**AUTOR**

Bachiller Cherres Ceron, Lisbeth Griselda

**ASESOR**

Mag. Marin Escalante, Ana Salinova  
(<https://orcid.org/0009-0003-6949-5144>)

**LIMA - PERÚ**

# Gestión de implementación para la retención del talento humano y el clima organizacional en una empresa de Limpieza y Servicios Generales, año 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	%	%	<b>16%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b>	<b>5%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b>	<b>2%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>3</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO</b>	<b>2%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b>	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>5</b>	<b>Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC</b>	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b>	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b>	

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de Suficiencia profesional para obtener el grado del Licenciado en psicología; en el cual describo mi experiencia profesional como Analista de reclutamiento y selección en la empresa de limpieza y servicios generales. La problemática identificada fue la rotación de personal, el poco liderazgo para la gestión del personal y el mal clima laboral dentro de las unidades. El objetivo de la presente investigación fue determinar el diseño metodológico para la gestión de implementación para la retención del talento humano y el clima organizacional en una empresa de Limpieza y Servicios Generales; por tanto, se ejecutó un programa de intervención denominado “plan de capacitación y fidelización”.

El tipo de estudio fue de metodología descriptiva, cualitativa y transversal enfocado en el diseño de las cinco etapas de Ralph Kilmann que se alineo para generar un cambio total en la organización.

La política de la empresa era trabajar con grupos de operarios con rangos de edad que van entre los 20 a 65 años, siendo al inicio la mayor población el grupo de adultos. La muestra para el estudio fue 400 operarios.

Como resultado a partir de este trabajo en el año 2022 se mostró un incremento de rotación al 45% debido a los factores de pandemia y por ser personal adulto maduro. En el último trimestre del año 2023 la empresa obtuvo la gestión de mayores clientes; se contrató nuevo personal en el rango de edad de 20 a 50 años; registrándose con este indicador una disminución de rotación al 21% detectando los factores que son los motivos personales y por estudios.

**Palabras clave:** Rotación de personal, retención, talento humano, capacitación, implementación, cambio organizacional.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

The present work on Professional Sufficiency to obtain a Bachelor of Psychology degree, in which I describe my professional experience as a Recruitment and Selection Analyst in a cleaning and general services company. The problems identified were personnel turnover, poor leadership for personnel management, and the wrong work environment within the units. This research aimed to determine the methodological design for implementation management for retaining human talent and the organizational climate in a Cleaning and General Services company. Therefore, an intervention program called “training and loyalty plan” was executed.

The type of study was descriptive, qualitative, and transversal methodology focused on the design of Ralph Kilmann’s five stages that were aligned to generate a total change in the organization.

The company’s policy was to work with groups of operators between 20 and 65 years old, with the largest population initially being the adult group. The sample for the study was 400 workers.

As a result, from this work in 2022, there was an increase in turnover to 45% due to pandemic factors and due to mature adult personnel. In the last quarter of 2023, the company obtained the management of larger clients; new staff were hired in the age range of 20 to 50 years. With this indicator, a decrease in turnover was recorded to 21%, detecting the factors that are personal reasons and studies.

**Keywords:** Personnel turnover, retention, human talent, training, implementation, organizational change.