

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa VALLADARES
NEPTALI EIRL, Piura año 2022”**

Línea de Investigación

Gerencia e Innovación

Autores

Br. Hidalgo Mena, Kiara Belén

Br. Valladares Benites, Gabriela

Asesor

Ms. José Manuel Millones Coronel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4685-4987>

PIURA – PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2023/01/05

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dr. Ramos Flores, Francisco

Secretario : Ms. Zapata Chau, Jorge

Vocal : Ms. Castillo Carrillo, José

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“EL DESARROLLO HUMANO Y LA FIDELIZACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA VALLADARES NEPTALI EIRL, PIURA AÑO 2022”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Hidalgo Mena, Kiara Belen



Br. Valladares Benites, Gabriela

DEDICATORIA

Con todo el cariño y amor dedico esta tesis a Dios en primer lugar por darme la sabiduría y paciencia para llevar este trabajo de investigación a cabo; a mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida personal y en toda mi carrera universitaria; y finalmente a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto personal como profesional.

Hidalgo Mena, Kiara Belen

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

Valladares Benites, Gabriela

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por apoyarme y permitirme poder presentar esta tesis, ya que no ha sido un camino sencillo. También agradezco a mi familia por darme la facilidad de poder realizar esta tesis eficientemente y eficazmente.

Por otro lado, estoy muy agradecida con nuestro asesor por su paciencia y dedicación, por habernos ayudado de gran manera para alcanzar un grado más como es la licenciatura.

Finalmente agradezco a mi compañera de tesis por su esfuerzo y dedicación al haber superado cada obstáculo con el objetivo de llegar a nuestra meta.

Hidalgo Mena, Kiara Belen

Estoy muy agradecida con Dios por apoyarnos y permitirnos poder presentar este trabajo de investigación, debido a que ha sido una tarea de mucho esfuerzo. Además, le agradezco a mis familiares por darme el apoyo incondicional para poder realizar este trabajo de investigación de manera ardua y empeñosa.

Sobre todo, estoy muy agradecida con nuestro asesor por su paciencia y esmero semana tras semana.

Valladares Benites, Gabriela

RESUMEN

La investigación titulada El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022, surge a raíz de los problemas que han tenido las organizaciones por la alta rotación del personal, tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022. El método general usado fue el científico y el método específico el analítico. El tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 30 colaboradores de la empresa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y sus instrumentos, cuestionarios dirigidos a medir cada una de las variables del estudio. El procesamiento de datos se realizó a través de distribuciones de frecuencias y pruebas de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman, posterior al procesamiento de los datos obtenidos de la muestra y a la aplicación de estadístico de prueba correspondiente se halló un resultado del Rho de Spearman =0.879** y $p=0,000$, con un nivel de significancia ($\alpha=0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha=0,05$), entonces se concluye la existencia de una relación positiva fuerte entre el desarrollo humano y la fidelización de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL. Recomendándose que dentro la organización los directivos y altos cargos de gerencia le otorguen la importancia correspondiente al desarrollo humano en todas las áreas, dando mayor énfasis al talento humano, indagando cuáles son sus motivaciones de los colaboradores que le impulsan a continuar en la organización, buscando fidelizarlo con la empresa.

Palabras clave: Desarrollo humano, fidelización laboral, Valladares Neptali EIRL.

ABSTRACT

The research entitled Human development and labor loyalty in the company Valladares Neptali EIRL, Piura YEAR 2022, arises because of the problems that organizations have had due to the high turnover of personnel, its main objective was to determine if there is a significant relationship between human development and labor loyalty of the company Valladares Neptali, Piura - 2022. The general method used was the scientific one and the specific method the analytical one. The type of research was applied, correlational level and non-experimental and cross-sectional design. The population was composed of 30 employees of the company. The data collection technique was the survey and its instruments, questionnaires aimed at measuring each of the study variables. Data processing was carried out through frequency distributions and hypothesis tests using Spearman's Rho statistic, after processing the data obtained from the sample and applying the corresponding test statistic, a result of Spearman's Rho = 0.879** and $p=0.000$, with a bilateral level of significance ($\alpha=0.05$), and as the decision criterion $p<\alpha$, and the data obtained complies with the decision rule ($p=0.000<\alpha=0.05$), then the existence of a strong positive relationship between human development and employee loyalty in the company Valladares Neptali EIRL is concluded. Recommending that within the organization the directors and senior management positions give the corresponding importance to human development in all areas, giving greater emphasis to human talent, investigating what are the motivations of the collaborators that drive them to continue in the organization, seeking build loyalty with the company.

Keywords: Human development, job loyalty, Valladares Neptali EIRL.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	14
1.2.4. Social	14
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
II. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	17
2.2. Marco teórico	18
2.2.1. Desarrollo humano	18
2.2.2. Fidelización laboral	24
2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Hipótesis	29

2.5. Variables	30
2.5.1. Operacionalización de variables.....	30
III. MATERIAL Y MÉTODOS	31
3.1. Material	31
3.1.1. Población	31
3.1.2. Muestra	31
3.2. Métodos	31
3.2.1. Diseño de investigación	31
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	33
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Presentación de resultados	35
4.2. Discusión de resultados	47
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	30
Tabla 2. Resultados de la variable Desarrollo Humano	35
Tabla 3. Resultados de la dimensión Capacitación.....	36
Tabla 4. Resultados de la dimensión Libre determinación	37
Tabla 5. Resultados de la dimensión Igualdad.....	38
Tabla 6. Resultados de la variable Fidelidad laboral	39
Tabla 7. Resultados de la dimensión Retribución laboral.....	40
Tabla 8. Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo.....	41
Tabla 9. Resultados de la dimensión Participación.....	42
Tabla 10. Resultados de la dimensión Privacidad.....	43
Tabla 11. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	44
Tabla 12. Rho de Spearman de la dimensión Capacitación.....	45
Tabla 13. Rho de Spearman de la dimensión Libre determinación	45
Tabla 14. Rho de Spearman de la dimensión Igualdad.....	46
Tabla 15. Correlación del desarrollo humano y la fidelización laboral	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Nivel en porcentaje de la variable Desarrollo humano	35
Figura 2. Nivel en porcentaje de la dimensión Capacitación	36
Figura 3. Nivel en porcentaje de la dimensión Capacitación	37
Figura 4. Nivel en porcentaje de la dimensión Igualdad	38
Figura 5. Nivel en porcentaje de la variable Desarrollo humano	39
Figura 6. Nivel en porcentaje de la dimensión Retribución laboral	40
Figura 7. Nivel en porcentaje de la dimensión Condiciones de trabajo	41
Figura 8. Nivel en porcentaje de la dimensión Participación	42
Figura 9. Nivel en porcentaje de la dimensión Participación	43

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Una de las características más notorias del panorama empresarial mundial moderno es el aumento de la intensidad de la competencia en casi todos los sectores de actividad. Debido al aumento de la competencia, hay pocos sectores en los que todos los participantes tengan beneficios garantizados a largo plazo; así, se revela tener una ventaja competitiva para que la demanda básica sobreviva y logre una mayor ventaja competitiva que la competencia.

En la actualidad, los recursos humanos han sido maximizados al utilizar el término de Talento Humano en forma general, estos son considerados un factor clave que determina el éxito en las organizaciones; así también, el desempeño de estos ha tomado mayor relevancia, para determinar el nivel de compromiso y aporte al logro de objetivos organizacionales, (Saavedra, 2017). En muchos países latinoamericanos existen instituciones que no tienen el debido conocimiento del talento humano como fuerza importante de nuestro desarrollo, careciendo de un liderazgo democrático o poco participativo con los mismos.

El liderazgo no tiene nada que ver con ciertas posiciones, sino con las aptitudes que posee la persona de dirigir a un equipo de trabajo. Se debe entender, además, que un buen liderazgo posee un gran enfoque a largo plazo, tiene lógica en lo que piensa y cree porque vive aquello que manifiesta, enseñando, delegando funciones y creando oportunidades para todos. Las habilidades de un líder también se observan en las capacidades que este posee en momentos de crisis, (Desarrollo humano & Empleo 2016).

Países europeos como España, Alemania e Italia han sabido leer a la competencia y ver que el gran diferenciador ante ello es el buen desarrollo de sus trabajadores. Hablar del desarrollo humano no solo implica condiciones económicas o ambientales, sino también intelectuales ya que este es lo primordial para que la empresa tenga un beneficio y una ventaja

frente a otras que aún no ven al colaborador con gran importancia. El buen desarrollo humano dio resultados positivos a nivel de productividad, eficiencia y eficacia a la hora de desarrollar actividades; esto cambió mucho la problemática existente de la rotación de personal alta que existía producto de la incapacidad laboral para ejercer funciones específicas, (Armas y Asencio, 2016).

La rotación de personal no es nada más que el despido de los colaboradores por faltas graves o ligadas al desarrollo óptimo de funciones. Más del 60 % de las empresas en el mundo han llegado a experimentar despidos o renuncias en tan solo el primer mes de trabajo de sus colaboradores.

Muchas de las empresas en Perú apuntan a la obtención de clientes sin embargo las quejas que existen en muchos libros de reclamaciones son: mala atención, falta de conocimientos, lenguaje vulgar, etc. Y se han enfocado tanto en el cliente que se olvidaron de que el cliente interno es fundamental, todos estos problemas terminan en despido, sin embargo, con capacitaciones constantes el personal podría rendir de manera óptima. Cuando las empresas interactúan con sus empleados por el mal desempeño en sus actividades las razones van desde las económicas hasta el mal ambiente de trabajo que les brindan para desarrollar sus funciones. La pérdida de tiempo para buscar un nuevo personal y capacitarlo puede ser crítica si se encuentra ante competencia constante, es por eso por lo que, así como se fidelizan clientes, las empresas deberían enfocarse en la fidelización laboral, (Castillo y Centurión, 2018).

La empresa Valladares Neptali EIRL se dedica a la venta de autopartes y, además, realiza servicios de reparación y mantenimiento a todo tipo de vehículos. La empresa fue fundada hace 8 años, inició como un pequeño negocio el cual en la actualidad tiene gran acogida por sus clientes debido a la calidad en los productos y servicios que ofrece. Asimismo, debido a lo anteriormente mencionado, sus esfuerzos se han orientado en crear un plan de promoción enfocado en fomentar una buena imagen entre sus grupos de interés y en brindar a sus trabajadores un ambiente laboral apropiado para su desempeño profesional y desarrollo personal. Pero, ante

los cambios sorpresivos del COVID-19, se vio obligada a detener sus actividades, provocando una gran incertidumbre en los trabajadores, ya que existía en estos la duda de su continuidad en la empresa. Lo anteriormente mencionado, ha traído como consecuencia desanimo en los colaboradores, causando falta de compromiso y un alto grado de insatisfacción, lo cual se está viendo reflejado en la atención que brindan al cliente.

Con la finalidad de hacer frente a esta problemática, la presente investigación se orienta a identificar como incide el desarrollo humano en la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera el desarrollo humano se relaciona con la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

La presente investigación se justifica en la teoría del desarrollo humano de Jiménez (2017) y para la fidelización en la teoría de Ventura y delgado (2019), que se basan en la resistencia de la organización a cambiar y alinear, motivar, influir, coordinar e integrar a los empleados hacia la implementación efectiva de estrategias empresariales.

1.2.2. Práctica

Se desarrolló la investigación para estudiar, analizar y extraer conclusiones que puedan aplicarse directamente a la solución de problemas apremiantes en el ámbito empresarial, como la poca atención a los empleados o colaboradores de la organización, escasa percepción de los escenarios competitivos, lo que se refleja no solo en el crecimiento de la empresa, sino también en el desarrollo personal en actitudes y habilidades; tecnológicamente será posible diseñar escenarios de optimización existentes o actualizados de un entorno organizacional competitivo mediante la ejecución de una aplicación de lineamientos o parámetros validados y representativos que conduzcan a la comprensión de ideas y

diseños tecnológicos que hayan sido probados como aporte indirecto de la investigación.

1.2.3. Metodológica

Para la realización del presente trabajo de investigación se aplicó el método científico, revisando los datos de una manera sistemática para demostrar la hipótesis, de igual forma se validarán los instrumentos de investigación para asegurar la confiabilidad y validez de los resultados.

1.2.4. Social

Para la realización del presente trabajo de investigación se aplicó el método científico, revisando los datos de una manera sistemática para demostrar la hipótesis, de igual forma se validarán los instrumentos de investigación para asegurar la confiabilidad y validez de los resultados.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacitación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.
- Diagnosticar el nivel de relación entre la dimensión libre determinación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.
- Establecer el nivel de relación entre la dimensión igualdad y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Valdez (2017), en su tesis de maestría titulado “*Empoderamiento y desarrollo humano dentro de la organización*”, presentado en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo del estudio fue vincular el empoderamiento y el desarrollo organizacional con la gerencia media de Alimentos Xelapan S.A. en Quetzaltenang. El estudio es descriptivo, dirigido a definir la relación en el campo del empoderamiento y desarrollo organizacional, un estudio con colegas de Alimentos Xelapan S.A. Durante el estudio se mencionaron algunos expertos que brindaron definiciones sobre el tema en estudio. Las herramientas de prueba fueron la escala Likert, que determinó la relación entre las dos variables de estudio, y la encuesta, que ayudó a establecer la misma relación. Los resultados del estudio fueron significativos y confiables, basados en un método proporcionado y declaraciones que miden con precisión el empoderamiento y el desarrollo organizacional. Además, concluyeron que los empleados de Alimentos Xelapan tienen un poder que mejora el desarrollo de la organización. Por lo tanto, se recomendó capacitar al personal para mejorar el compromiso y el desarrollo organizacional, y desarrollar las habilidades y conocimientos disponibles para todos los empleados para beneficiar y desarrollar esfuerzos para maximizar el capital humano central de la empresa.

Reyes (2015), en su tesis de licenciatura titulado “*Factores que influyen en un proceso de fidelización de los colaboradores de desarrollo*”, presentado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. La investigación tuvo la finalidad de determinar los factores que influyen en la fidelización de los colaboradores de una asociación de préstamos en Retalhuleu. La población estuvo conformada por 24 colaboradores los cuales también fueron seleccionados como muestra se realizó una investigación descriptiva, ya que con esta investigación se desea estudiar la variable de estudio que son los factores que influyen en la fidelización de los colaboradores dentro de la institución. De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición de

los factores de fidelización en los colaboradores, este indica que la cultura organizacional que radica dentro de la empresa, los colaboradores se encuentran fidelizados con 84.50% estando en un nivel alto, esto debido a que la empresa informa a los colaboradores sobre la misión, visión y de los valores con la que esta cuenta.

2.1.2. A nivel nacional

Castillo y Centurión (2018), en su tesis de licenciatura titulado "*Estrategias de coach y su relación con la fidelización laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia N.º051 – San Martín, en el periodo 2015*", presentado en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. La investigación tuvo el objetivo de ver la relación entre las Estrategias de Coach y la Fidelización Laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C Agencia N.º051 – San Martín, en el periodo 2015. El tipo de investigación es aplicada, esto debido a los descubrimientos y/o aportes teóricos. Con respecto al nivel de investigación es descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental ya que no hubo la intervención de procesos experimentales. La población la componen los 36 trabajadores de la empresa, por lo que la muestra también fue la misma. Los resultados de la correlación de Pearson arrojaron que la p es igual a 0.987, por lo tanto, existe una relación directa medianamente alta, el nivel de significancia entre ambas variables es de 0.000, lo cual indica que existe una significancia entre las variables, por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre las Estrategias de Coach y la Fidelización Laboral.

Vladimir (2017), en su tesis de licenciatura titulado "*Efecto del gasto social del programa juntos en el desarrollo humano de la Región Central Del Perú, 2008 – 2015*", presentando en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. La investigación que se realizó en la tesis es de tipo aplicada a nivel explicativo, en ese sentido, se aplicó un análisis cuantitativo de medición estadística y econométrica, y se utilizó un diseño longitudinal de panel para especificar un modelo de panel de datos del desarrollo humano en función al gasto social del programa Juntos con la finalidad de medir el efecto entre estas variables, para lo cual, se utilizó estadísticas

oficiales del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Perú (PNUD-Perú), del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Los resultados principales en la investigación indican que existió un efecto directo del gasto público social de Juntos sobre el desarrollo humano en esta región. Concluyendo finalmente que el programa Juntos tuvo un impacto directo pero marginal y mínimo sobre la calidad de vida de la población de esta región que cuenta con un bajo nivel de desarrollo humano y se determinó que a mediano plazo existen altas probabilidades de que este bajo nivel de desarrollo no sufra cambios significativos, lo que implica que una parte importante de la población de esta región del país continuará enfrentando condiciones alarmantes respecto a su nivel y calidad de vida.

2.1.3. A nivel local

Calle (2019), en su tesis de licenciatura titulado “*Liderazgo democrático para el desarrollo del talento humano de la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura 2018*”, presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú. El presente trabajo de investigación tiene como propósito, establecer la relación que existe entre el liderazgo democrático y el desarrollo del Talento humano de la Universidad Privada Antenor Orrego. Piura, Por ello se realizó un enfoque cuantitativo, para determinar cómo el Liderazgo Democrático desarrolla el Talento Humano en nuestra Institución. Siendo nuestro tipo de investigación, de acuerdo con la orientación: básica; a la técnica de contrastación: observacional; al periodo en que se capta la información: prospectiva; a la evolución del fenómeno: transversal; a la comparación de las poblaciones: descriptiva; y de acuerdo con la interferencia del investigador: observacional. Se cuenta con una muestra de 240 personas para encuestar, según el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con 24 ítems, de cinco opciones cada una, que sirvió para determinar si el liderazgo democrático y el talento humano eran malo, regular o bueno. El nivel de correlación se realizó mediante la prueba de Spearman, observándose en la investigación una correlación baja. La conclusión del presente trabajo de investigación es que existe una relación

directa entre la variable dependiente: Liderazgo Democrático sobre la variable independiente: Talento Humano.

Alcántara (2022), en su tesis de maestría titulado *“Estrategia de retención del talento humano y la satisfacción laboral, área de despacho en una empresa avícola de Trujillo: 2020”*, presentado en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú. El problema propuesto en la presente investigación fue: ¿Cuál es la estrategia de retención del talento humano que debe diseñar una empresa avícola de Trujillo para el área de Despacho, que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción laboral: 2020?, tuvo como objetivo general diseñar la estrategia de retención del talento humano en una empresa avícola de Trujillo para el área de Despacho que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción laboral apoyada en la estrategia de recompensa total, como modelo de gestión de recompensas. Para tal fin, se realizó un diagnóstico de las estrategias y acciones actuales de retención del talento humano como de la satisfacción laboral del área para determinar su situación actual. La unidad de análisis del estudio fue el colaborador del área señalada, al cual se aplicó, como instrumento de recolección de información, una encuesta estructurada. Se utilizó el diseño de investigación no experimental, de carácter transeccional y con alcance descriptivo utilizando la herramienta IBM SPSS Statistics. Finalmente se presentó la propuesta con sus respectivos objetivos, acciones e indicadores para su posterior implementación. Los pilares de la propuesta fueron: ofrecer reconocimiento por las acciones y metas alcanzadas, mejorar el balance vida-trabajo, ofrecer aprendizaje y desarrollo para el crecimiento personal y lograr un lugar de trabajo positivo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Desarrollo humano

Según Sen (2015), el fin último debería ser el desarrollo humano de las personas, en otras palabras, los seres humanos deberían de gozar de una vida digna y valiosa a través de la ampliación de sus oportunidades y capacidades. Se relaciona el desarrollo humano con la gente, pues concibe que este se relaciona con el cómo y en qué condiciones la persona vive, esto lleva a cuestionar la manera de comprender y concebir el desarrollo

de una sociedad y la manera en la se mide. Este criterio marca distancia del clásico criterio utilitarista del confort, pues comprendía el término de confort centrado en las probables realizaciones del sujeto y el ensanchamiento de las oportunidades y libertades del sujeto de tal forma que consiga una vida digna. Así se concibe que el desarrollo humano es la función de lograr realizaciones valiosas y las define como un grupo de habilidades alcanzables pues la calidad de vida de una persona no se mide de parte de cualquier estándar sino por parte de la capacidad del sujeto de elegir comentado modo de vida. En tal sentido, las habilidades del sujeto vienen expresadas en 2 conjuntos, el primero se relaciona con el grupo de propiedades que el individuo recibe de los bienes que tiene, mientras tanto que el segundo grupo trata sobre las realizaciones que la persona puede obtener desde estos bienes. Por consiguiente, el desarrollo humano del sujeto vendrá dado por parte de la intersección de los dos espacios, razón por la que solo tendrá la meta de hacer las funciones que se le encuentren dadas a él y a causa de su ámbito referente con los bienes de los que goza. Esto indicaría que para la promoción de políticas de desarrollo humano no basta con expandir el grupo de bienes, sino que se necesita además incrementar las condiciones que convierten comentado grupo de bienes en habilidades de ejecución. A razón de eso, el desafío se reúne en diseñar políticas orientadas al individuo que le permitan desarrollarse, que incidan no solo en puntos de capital humano, sino además en puntos institucionales y de capital social (Rodríguez, 2015).

Así también, Sen, (2015), manifiesta que el criterio de habilidades intenta conceptualizarse en base a los beneficios. En relación con el punto de vista de desarrollo humano, según Bedoya (2017), sustenta que el aporte de Sen al enfoque del desarrollo humano es importante pues conlleva a cualquier extenso quehacer por los gobiernos siendo ellos causantes de producir oportunidades y asegurar libertades a los individuos para que ellas desarrollen sus habilidades. El enfoque de se define el desarrollo humano como el proceso de ampliación de las posibilidades de los individuos y la optimización de las habilidades humanas, entendiendo con ello, la optimización de la variedad de posibilidades que los individuos tienen la

posibilidad de tener para hacer o ser en la vida, por lo cual es importante que las libertades permitan a los individuos tener una vida extensa y saludable. Por consiguiente, la independencia del hombre debería ser la finalidad primordial del desarrollo. En el enfoque de habilidades de Sen (2015), los objetivos y medios del desarrollo permanecen centrados en la independencia, donde las personas tienen que ser partícipes activos de la configuración de su propio destino contando con oportunidades que el Estado y la sociedad protegen.

- Medición

Desde los aportes de Sen (2015), el término de desarrollo humano está referente con el proceso por medio del cual es viable incrementar las posibilidades de todos los pobladores de cualquier territorio, zona o metrópoli en el campo educativo, laboral, material y cultural, concentrándose en aumentar la paz integral del sujeto no solo en lo material, sino que busca crear cualquier proceso de ampliación de las maneras de elección de los individuos aumentando sus habilidades y debenser agentes activos y determinantes en el proceso de desarrollo, (Jiménez,2017).

En concordancia con la definición del desarrollo humano, el desarrollo no solo debería crear incremento económico, sino que distribuye sus beneficios equitativamente, potenciando a las personas en vez de marginarlos, el desarrollo, por consiguiente, debería centrarse en los individuos y no en los bienes. Una concepción exitosa del desarrollo debería ir muchísimo más allá de la acumulación de riqueza y el incremento del Producto Bruto Interno o de otras cambiantes macroeconómicas. Bajo esta visión, las políticas económicas y sociales cobran trascendencia pues permiten a los miembros de una sociedad expandir sus posibilidades de confort. Sen manifiesta que se debería ver la pobreza en funcionalidad a las carencias de habilidades de los individuos, esto dejará comprender mejor la pobreza de las vidas humanas y las libertades, (Jiménez, 2017).

- Relación teórica

La responsabilidad social no involucra solamente la generación de empleo y riqueza, sino la promoción del desarrollo del ámbito de la organización.

Considerándose como una administración adecuada del comercio con costo agregado, por lo que no podría ser nombrado cualquier precio sino una inversión de retorno a mediano y extenso plazo para las organizaciones. Silva (2016), apunta que esta clase de administración brinda superiores y más grandes beneficios que permiten aumentar la competitividad, disminuir peligros y desarrollar una mejor posición de marca. En aquel sentido las ventajas son para la compañía, los trabajadores y otros equipos de interés.

Por ello, Sen (2015), indica que el desarrollo humano tiene cualquier potencial efecto en la independencia de las persona puesto que quita ciertos controles que privan la probabilidad de aprovechar las habilidades y oportunidades de cada el que le; por consiguiente, se debería borrar la pobreza, tiranía, escasez de oportunidades económicas, de bienes y servicios y la intolerancia o exceso de la mediación del Estado represivo.

Asimismo, hay una diferencia que la instituye la organización internacional del trabajo (OIT), en tanto a que se refiere que el trabajo es el grupo de ocupaciones que hacen los humanos con la probabilidad de recibir cualquier sueldo que posibilite a los individuos sostener su economía y sus necesidades; siendo que el empleo propone hacer alguna actividad a cambio de cualquier pago, sin embargo, sin que importe la dependencia, (Velásquez, 2015).

Esto lleva a examinar el enfoque del trabajo digno, que prevé la estabilidad, el peligro y dignidad del individuo, la satisfacción de necesidades integrales, la posibilidad de incremento en el trabajo, la estabilidad y la igualdad entre éste y la vida privada. Si el trabajo no aporta al confort social y al desarrollo humano del sujeto ofrendando una remuneración injusta, exponiendo al trabajador a condiciones riesgosas e inestables; se podría estar hablando de cualquier empleo o trabajo obligatorio y explotador, (Velásquez, 2015).

El trabajo decente y desarrollo humano muestra el efecto de los conceptos de desarrollo humano y dignidad, el cual repercute en trabajo decente debido a que después de una profunda revisión literaria cae presente que el enfoque de desarrollo humano tiene arraigo en las teorías de las

habilidades de Amartya Sen, el cual además se implica con una historia de pensamiento económico, por consiguiente ese enfoque constituye a los individuos como una entrada en una composición provechosa dada, en la que incrementan las habilidades primordiales a grado salud y enseñanza a partir de una posición ética, (Sehnbruch et al., 2015).

- Teorías aplicadas

En tácticas empresariales para la competitividad y el incremento de las PYMES. Se analizaron 109 organizaciones considerando su grado de ventas y los esfuerzos comerciales que hacen, permitiendo señalar que las habilidades que colocan a una compañía por arriba de la otra se apoya en eso que la organización hace mejor que las otras, ofrendando a sus trabajadores puntos involucrados con las cambiantes independientes como salarios, seguridad, estabilidad y que no tienen la posibilidad de ser equivalentes, abarcando a partir de la táctica en las relaciones con los trabajadores y demás partes interesadas; en otros términos lo cual lleva a decidir el grado de desarrollo del individuo y el incremento económico de la compañía, (Aguilera et al., 2018).

La situación de análisis con base en el enfoque de responsabilidad social a partir de la percepción del trabajador examina los componentes de efecto que el capital humano estima como influyentes en el desarrollo humano; para eso se hizo una encuesta a 68 empleados usando el modelo de RSE con base en la regla ISO 26000 cuyas magnitudes han sido abordadas de parte de Ojeda y Lira (2014), en el que se analizan las cambiantes de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de clientes, colaboración activa y desarrollo de la sociedad. Los resultados se mostraron por medio del estudio de regresión e indican que el grado de RSE, a partir de la percepción de los trabajadores, está en funcionalidad a las cambiantes mencionadas, (López et al. 2017).

En cualquier informe nacional de Desarrollo Humano del PNUD, con base en índices e informaciones regionales de Guatemala, muestran las desigualdades de parte de las que atraviesan las damas en el ámbito de una remuneración justa y las oportunidades de desarrollo laboral; donde se promueve el establecimiento de salarios dignos, la estabilidad de los

individuos y el ofrecimiento de oportunidades como parte de la participación estratégica en la formulación de políticas para la optimización del desarrollo humano, donde el vínculo sea positivo respecto al trabajo, (Velásquez, 2015).

Cualquier artículo de revisión de literatura académica sobre desarrollo humano y trabajo decente de Sehnbruch et al. (2015), hizo cualquier comparativo de los dos enfoques y sugiere que el desarrollo humano es cualquier enfoque integral del desarrollo que enfatiza las prioridades de los inconvenientes humanos como la salud, la enseñanza y sus necesidades simples como persona. En tanto el trabajo decente, se reúne en puntos involucrados al empleo y el fin de modificar prioridades políticas en su campo basada en metodologías de indagación para el desarrollo social. De esta forma el desarrollo humano, rivaliza con enfoques como las necesidades primordiales, exclusión o capital sociales.

- Dimensiones

Respecto a las dimensiones, Jiménez (2017), menciona que el desarrollo humano tiene tres dimensiones:

❖ Capacitaciones

La formación laboral es un método que utilizan las empresas para dar a sus empleados nuevos conocimientos en el espacio en el que están acostumbrados a trabajar o en otras áreas, porque se considera que tienen los medios para adquirir.

❖ Libre determinación

Se le considera así a la libertad asignada a la persona para realizar sus actividades de acuerdo con sus propias habilidades o expresar sus opiniones según le parezca mejor. También entra en mención el poder desarrollarse intelectualmente sin impedimento alguno.

❖ Igualdad

Se trata de un derecho humano fundamental y esencial para que todas las personas puedan acceder al mundo laboral en igualdad de condiciones; desarrollar plenamente su potencial; y beneficiarse de su esfuerzo en función de sus méritos. Esa igualdad de oportunidades

entre hombres y mujeres en el ámbito laboral se vulnera en el momento en que cualquier empleado o aspirante a un empleo es discriminado.

2.2.2. Fidelización laboral

- Definición y concepto

Es la estrategia de los directivos que apoya el objeto y desarrollo de los empleados o clientes internos y externos. Esta tendencia de mercadeo busca la optimización de la relación con la organización de personas, mediante técnicas o métodos de gestión, (Sainz, 2018).

Por su parte, Soriano (2017), menciona que es una estrategia de comportamiento instrumental para desarrollar un estado de ánimo que permita la eficiencia en el servicio al cliente y la creación de relaciones comerciales.

Mientras que, Rafiq (2017), lo define como el esfuerzo planificado que utiliza un enfoque de marketing para superar la resistencia de la organización a cambiar y alinear, motivar, influir, coordinar e integrar a los empleados hacia la implementación efectiva de estrategias empresariales y funcionales para lograr la satisfacción del cliente. a través de un proceso motivacional y orientado al cliente.

La fidelización laboral se puede definir como un método el cual consiste en comprometer a los trabajadores de una organización. Este se desarrolla mediante métodos de motivación y retención de personal. Esta práctica se va haciendo cada vez más competitiva en todas las organizaciones, (Abad, 2016).

En un mercado tan competitivo como el actual, las empresas no pueden perder a los mejores empleados. La atracción y retención de empleados será la inversión más eficiente y productiva en el futuro. Las empresas que realmente tratan a los empleados como activos vitales tienen enormes ventajas sobre ellos. Los trabajadores o colaboradores interinos son una importante herramienta de marketing interno porque aborda la relación entre la empresa y sus clientes y es un reflejo de los activos externos de la empresa, debido al nivel de lealtad de los clientes, (Abad, 2016).

- Trabajar a fidelizar

Según Abad (2016), hoy en día el perfil más extendido de las empresas son los empleados, que necesitan una atención especial. Estos son hombres que no dejan la liga mañana o tal vez en unos meses, pero están constantemente pidiendo ofertas, dejándolos investigar y esperando una oportunidad. Este es un riesgo real para la empresa, ya que estos empleados entre 30 y 44 años son los que potencialmente podrían convertirse en los futuros líderes de la organización.

Con tantas oportunidades laborales buenas y efectivas, los trabajadores están tratando de averiguar qué está pasando en el mercado laboral. Por esta razón, las empresas deben ser tomadas en serio y se deben hacer grandes esfuerzos para hacer felices a sus empleados.

- Actitud de empresa

Armentano (2017), menciona que las organizaciones deben buscar formas de satisfacer las necesidades específicas para cada trabajador. Los gerentes involucrados muestran su humanidad y lealtad a los trabajadores. Se ha comprobado que los empleados con una actitud positiva hacia el trabajo y en las relaciones con los compradores tienen menos probabilidades de abandonar la empresa porque su relación con esta es más amplia. Al igual que con los clientes de la empresa, el reclutamiento y la capacitación de nuevos candidatos es mucho más costoso que el mantenimiento de los operadores existentes. También hay clientes que son un trabajador realmente leal y no tienen problema con un empleado grande si cambia de empresa. Una ideología clara y explícita atrae a personas cuyos valores personales pueden conciliarse con los valores fundamentales de la sociedad. Y por el contrario rechaza a aquellos cuyos valores personales son incompatibles.

- Fidelidad por reconocer

Las empresas deben incrementar los esfuerzos para retener a sus empleados y para que sean productivos y se realicen. Aunque los beneficios en forma de dinero, como altos salarios, bonus, planes de pensiones, etc. son importantes, los empleados también valoran cada vez más los beneficios no monetarios. Las recompensas no monetarias hacen la vida del empleado mejor y más cómoda, de este modo se logra una

mayor lealtad. La organización tiene que ser creativa en la forma de encontrar motivaciones de este tipo, cuyo objetivo sea la retención del empleado, (Ventura y Delgado, 2018).

Diferentes acciones que la empresa puede realizar para incrementar la fidelidad pueden ser: desarrollar, fomentar y premiar la formación de los empleados, reuniones y contactos periódicos en los que se potencie la autoestima y pertenencia a la empresa, el reconocimiento público y privado de sus logros, cuidar los pequeños detalles, agradecimiento de los esfuerzos extra, flexibilidad en los horarios, proveer de oportunidades para la mejora profesional, mejorar las prestaciones sociales, ayuda comprensiva en los problemas personales, agradecimientos puntuales por escrito, promoción por rendimiento, incluir a los trabajadores en las decisiones y en la información, dotar a la empresa de instalaciones deportivas, comedores, servicios médicos, de guardería, etc., facilitar ordenador o teléfono móvil para uso personal, valorar las opiniones expresadas por los trabajadores, crear un buen ambiente de trabajo entre compañeros, difundir acciones de comunicación interna por todo tipo de canales y medios (revista, foro, boletines, Intranet), sorprender con viajes personales o en grupo, la creación de un Programa de Incentivos que premie sus logros y objetivos tanto individuales como en equipo.

Actualmente, ya no se trata de premiar sólo al empleado de forma individual, hoy en día se fomenta el trabajo en equipo y es una práctica cada vez más extendida por los beneficios que produce, tanto en la organización como en los propios empleados.

A la recompensa individual se une la de todo el equipo, así, el trabajador tiene una mayor predisposición a trabajar en grupo. Esto no quiere decir, que se deje de premiar e incentivar al empleado de manera individual, ya que cada persona es única y tiene sus propias necesidades, sino que se deben integrar los reconocimientos dentro del equipo que forma, para incentivar la colaboración entre los empleados como grupo y predisponer el trabajo en equipo, (Ventura y Delgado, 2018).

- Componentes

Según Meckler (2016), los componentes que están comprendidos dentro de la fidelización son:

- ❖ **Habitualidad**

Es esencial dentro la fidelización debido a que tiene un sentido de repetición de transacciones por un cliente hacia una empresa. Este componente incluye la frecuencia, la duración, es decir el tiempo en el que realiza un conjunto de transacciones, antigüedad que es el tiempo que transcurre entre una compra y la otra, recencia que es el tiempo transcurrido desde la última compra, magnitud que revela la media de compras realizadas en determinado tiempo, cantidad y volumen.

- ❖ **Personalización**

Es un componente básico en la fidelización debido a la importancia que los clientes asignan al mismo. Es la acción de personalizar, como el resultado al que se llega aplicando un proceso de creación-adaptación de un producto o servicio a las características que particularizan al cliente.

- ❖ **Diferenciación**

Este elemento se conoce por ser muy distintivo de una empresa frente a sus competidoras porque permite ganarse la preferencia de los clientes en contra de ellos. Pero como factor de la fidelización, son los clientes de la misma empresa y es la respuesta para alcanzar altos niveles en las relaciones comerciales, por lo tanto, la diferenciación refleja el valor que unos y otros clientes contribuyen a crear, no el valor de una transacción, sino el conjunto de una determinada relación.

- **Dimensiones**

Respecto a las dimensiones, Ventura y Delgado (2018), mencionan que existen 4 dimensiones que rigen a la fidelización laboral, estas son:

- ❖ **Retribución Laboral**

El salario es la remuneración del trabajador en cuestión. Hay muchas condiciones para establecer una "Retribución justa". La situación económica actual y las incertidumbres de muchas familias ubican potencialmente a los propietarios en relación con el fabricante, y en

este momento se debe considerar una mayor ética y valores empresariales. Ejercicios para pagar media jornada cuando un empleado esté trabajando a tiempo completo, sin licencia ni vacaciones, incluso sin pago, lo cual es ilegal. Por esta razón es necesario que desaparezca de la organización estas modalidades y se promueva jornadas laborales justas y remuneración cercana.

- ❖ **Condiciones de trabajo**

Con la incorporación de las recientes tecnologías se imponen nuevas fórmulas de organización del trabajo. Hay que garantizar la relación entre trabajo y humanización, aplicando nuevas medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, facilitar la adaptación a los cambios tecnológicos, a la globalización de las organizaciones que conlleva una disponibilidad de los Recursos Humanos, además de su preparación en nuevas lenguas, etc.

- ❖ **Participación**

La consideración de la empresa como organización abarca muchas posibilidades de participación. La gestión de personal (desde el inicio del proceso de selección, pasando por el desarrollo y formación del trabajador, hasta la gestión de situaciones especiales como maternidad, paternidad, modificaciones de las condiciones de trabajo, etc.) busca la fidelización de los trabajadores, la integración en la organización, para que se corresponsabilicen junto con la empresa en los objetivos empresariales

- ❖ **Privacidad**

El derecho a la intimidad en la organización no puede entenderse como un derecho absoluto, ya que puede degenerar en abuso, explotación de otras partes de la “vida privada”, las restricciones leves brindan mayor seguridad en la relación bilateral entre trabajador y empleador que con otros.

2.3. Marco conceptual

- **Aprendizaje laboral**

Se refiere a aquellas habilidades personales, sociales y técnicas que necesita para planificar su desarrollo laboral y profesional sin ningún nivel de misión, donde el trabajo debe crearse a través de proyectos empresariales y de colaboración, (Bedoya, 2018).

- **Capacitaciones**

La necesidad de capacitar al empleado surge cuando quieres enseñarle qué necesita hacer y qué puede hacer. Estas diferencias suelen ser reveladas por evaluaciones de desempeño o descripciones de prácticas, (Jiménez, 2017).

- **Habilidades**

Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el correcto desempeño de una determinada actividad laboral, (Jiménez, 2017).

- **Retribución**

Consiste en complementar el salario base o la retribución variable con una serie de beneficios no monetarios a los empleados. Hay muchos ejemplos de retribución en especie: días de vacaciones, flexibilidad de horario, viajes, regalos, formación de alto nivel, uso del vehículo de la empresa, descuentos, en otros, (Rafiq, 2017).

- **Privacidad Laboral**

Se le considera así al derecho de cada empleado respecto al uso de su información personal requerida para ingresar a la organización. Se considera también el respeto a las actividades que realiza fuera del área y horario de trabajo siempre y cuando no involucre la imagen de la organización, (Ventura y Delgado, 2019).

2.4. Hipótesis

H₀: El desarrollo humano no se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

H₁: El desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables
Desarrollo humano	Bedoya (2018), sustenta que El abordaje del desarrollo humano es parte importante de un rol importante de los gobiernos que son los encargados de generar oportunidades y garantizar la libertad humana para que puedan desarrollar sus capacidades.	Jiménez (2017) menciona que las dimensiones del desarrollo humano son: Capacitaciones; Libre determinación e Igualdad.	Capacitaciones	Considera que su centro de trabajo promueve el aprendizaje de sus empleados	Ordinal
				Con que frecuencia se realiza capacitaciones dentro de la empresa Valladares Neptali	
				Con que frecuencia se ejecutan capacitaciones por área de trabajo	
			Libre determinación	Tiene la libertad para realizar sus actividades de acuerdo con sus propias habilidades	
				Le permiten desarrollar y mejorar su aspecto económico y social	
				Se brinda facilidades para desarrollarse intelectualmente, fuera de su centro laboral	
			Igualdad	Recibe las mismas capacitaciones que sus demás compañeros	
Obtiene las mismas herramientas para desarrollar sus actividades					
Fidelización laboral	Se define como el esfuerzo planificado que utiliza un enfoque de marketing para superar la resistencia de la organización a cambiar y alinear, motivar, influir, coordinar e integrar a los empleados hacia la implementación efectiva de estrategias empresariales, (Rafiq, 2017).	De acuerdo con Ventura y delgado (2019) las dimensiones de la fidelización laboral son cuatro: Retribución laboral, condiciones de trabajo, participación y privacidad.	Retribución laboral	¿Usted con qué frecuencia siente que la empresa no le está retribuyendo como corresponde salarialmente por el trabajo realizado?	Ordinal
				¿Con que frecuencia la gerencia de la empresa paga por trabajos extra realizados por los trabajadores?	
				¿Usted como trabajador de la empresa con qué frecuencia le han retribuido con actividades recreativas y de interrelación con los demás trabajadores?	
			Condiciones de trabajo	¿Su situación económica le motiva a trabajar bajo las condiciones de trabajo dadas por la empresa?	
				¿Usted con frecuencia ha realizado reclamos a la gerencia indicando la deficiente condición de trabajo brindada para usted?	
				¿En qué frecuencia usted ha hecho uso de equipos tecnológicos para la realización rápida de su trabajo?	
			Participación	¿La gerencia de la empresa permite la participación de los trabajadores en reuniones de decisiones de organización en la misma?	
				¿Los de la empresa han participado de reuniones informativas y de capacitación para mejorar la atención a los clientes?	
				¿Usted ha integrado grupos de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la empresa?	
			Privacidad	¿Frecuentemente se realizan inspecciones dentro de la empresa para conocer el robo o hurto de materiales de la empresa?	
¿Ante alguna pérdida de materiales de la empresa, la gerencia aplica sanciones y viola la privacidad de los trabajadores?					

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población es la agrupación de unidades de las que se pretende obtener información y posteriormente elaborar conclusiones, (Alfaro, 2016).

Para ello la población del presente estudio estuvo conformado por la totalidad de los colaboradores de las distintas sucursales de la ciudad de Piura: 3 sedes, siendo 10 trabajadores por sede, dando un resultado de 30 trabajadores.

3.1.2. Muestra

Una muestra estadística se presenta como una parte o subconjunto derivado de unidades representativas, las cuales fueron seleccionadas en forma aleatoria, y que son sometidas a observación científica con la finalidad de obtener resultados válidos, (Ballestrini, 2017).

En este caso particular al contar con una población, menor a 100 individuos, se considera la totalidad de la población; es decir $N=n$. En este sentido se realizará un estudio censal; para el recojo de información relevante para la investigación.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

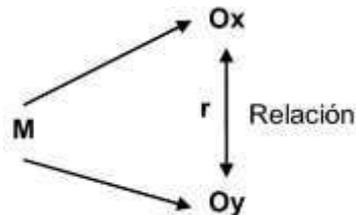
La investigación posee un enfoque cuantitativo, esto debido a que se usó la recopilación de datos para probar las hipótesis. Bajo esta línea, la investigación se mide en función de datos numéricos y porcentajes, (Collado et al., 2017).

Muntané (2017), así mismo, la investigación es de tipo básica, pues de acuerdo con toda investigación de este tipo, toda vez que, por intermedio del entendimiento del problema observable, o de las relaciones que se establecieron entre las variables, procure generar conocimiento en el referido contexto.

Así también, para el presente trabajo se consideró un diseño no experimental, debido a que no se realizó ningún control para las variables de investigación; además de ser de corte transversal y de tipo correlacional,

a través del cual se buscó determinar la posible relación entre las variables de estudio o categorías, de una situación en particular. Particularmente suele examinarse la correlación entre ambas variables que se estudian, aunque en ciertos casos suele ubicarse en los estudios, relación entre más de dos variables, (Collado et al., 2018).

Al ser un diseño correlacional, el esquema lógico que lo representa es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

Ox: Variable uno (Desarrollo humano)

Oy: Variable dos (Fidelización laboral)

r: Relación entre variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnicas de recolección de datos

El método considerado y empleado fue la encuesta, motivo que es procedimiento de tipo investigativo, concluyendo que recopila información de los encuestados con relación a las variables y se aplica según el método planteado basados en los objetivos y dimensiones, (Ballestrini, 2017).

❖ Encuesta, método de recopilación de datos con el objeto de conocer información relacionada a las variables Desarrollo humano y fidelización laboral, de conformidad a las dimensiones e indicadores que han sido propuestos.

- Instrumentos de recolección de datos

Muntané (2017), menciona que el cuestionario tiene por definición la agrupación de interrogantes que ayuda a recopilar información en referencia a la percepción, opinión, características y actitud de un conjunto de individuos de forma sistemática y metódica.

❖ Cuestionario: Se tuvo en consideración una agrupación de interrogantes por variable, el cual aplicará a 30 colaboradores de la empresa Valladares Neptali; los cuestionarios son confeccionados mediante la escala de Likert, con rangos de valor del 1 al 5, los mismos que valoran el grado de conformidad determinados desde “*nunca*” hasta “*siempre*”.

- Validez del instrumento

La Validez del instrumento hace referencia al grado en que el instrumento de investigación mide la variable o las variables de investigación.

Según Collado et al. (2017), acotan que la validez del instrumento hace referencia al grado en que el instrumento mide la variable que se pretende medir.

En el presente trabajo de investigación, para validar el instrumento se recurrirá al juicio de tres expertos calificados, lo que se refiere al grado en que supuestamente un instrumento de investigación mide las variables en disputa, de acuerdo con la opinión de los expertos profesionales.

- Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos de evaluación se realizó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, con el cual se determinó el índice de confiabilidad de las variables presentes en el estudio, (Hernández et al., 2014).

Asimismo, para la aplicación de los instrumentos de evaluación ha sido necesario que estos cumplieran ciertos factores de evaluación como la confiabilidad, las mismas que respondan a los objetivos planteados, para ello, se empleará el SPSS, para conocer el grado de confiabilidad, donde se ha verificado que los instrumentos estaban aptos para su aplicación, por cuanto sobrepasan lo indicado.

Para verificar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores de la empresa Valladares Neptali, de la ciudad de Piura.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

- Procesamiento de datos

Se aplicó la encuesta a los colaboradores de la empresa dentro de su horario laboral, para lo cual contarán 30 minutos para poder responder las

preguntas planteadas , luego se recabara información, siendo la fase más significativa de la investigación, motivo que se tabularan los datos y se analizaran por ítems, posteriormente se presentaran en cuadros estadísticos en relación a las dimensiones planteadas de cada variable, esto sirve para un mejor entendimiento de los resultados y descubrimiento de conocimientos en relación a la realidad problemática, hipótesis y objetivos planteados de esta forma considerando como aporte a la investigación.

En relación con los objetivos enunciados en el presente trabajo, se aplicó la herramienta del cuestionario a los colaboradores de la empresa Valladares Neptali.

- Análisis de datos

El procedimiento partió de hechos generales para luego alcanzar hechos particulares de la investigación, utilizando la revisión bibliográfica de teóricos, modelos, herramientas y técnicas en relación a las variables logrando entendimiento mediante la contrastación con la hipótesis, como también la utilización del software SPSS (Statistical Package for Social Science) que sirvió para la evaluación, análisis y discernimiento de los resultados finales, el cual permitió medir los niveles de las variables independiente y dependiente.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

La información generada es a través de las encuestas realizadas a los diferentes colaboradores de la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura – 2022, inicialmente se formuló una base de datos en el programa de procesamiento de datos Excel y posteriormente fueron procesados con el uso del Software estadístico SPSS en su versión 24.

Los resultados obtenidos se procesaron para ser analizados por dimensiones de cada una de las variables establecidas en el trabajo de investigación.

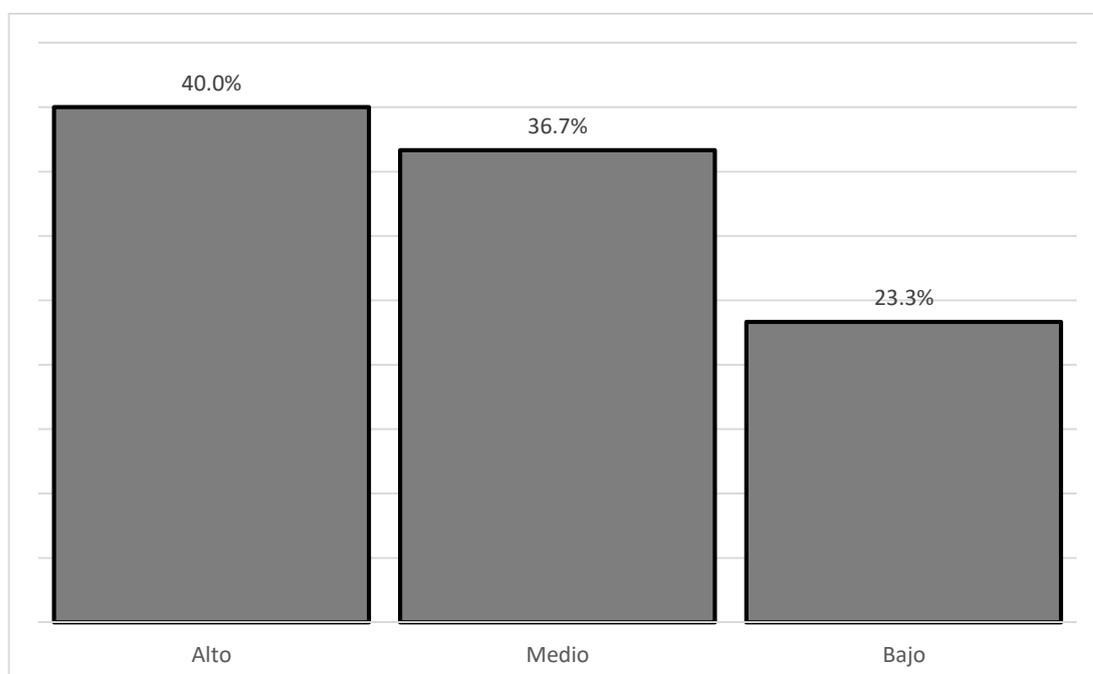
- Resultados de la variable (V1): Desarrollo humano

Tabla 2. Resultados de la variable Desarrollo Humano

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[32 - 39]	12	40.0
Medio	[22 - 31]	11	36.7
Bajo	[12 - 21]	07	23.3
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 1. Nivel en porcentaje de la variable Desarrollo humano



Fuente: Tabla 2

Interpretación

Los resultados que se obtuvieron de la muestra de la investigación, presentaron lo siguiente: mientras que un 40.0% indicaron que el desarrollo humano en la empresa Valladares Neptali EIRL es buena; un 36.7% manifestaron que el desarrollo humano es medio y por último el 23.3% de los encuestados tenían una percepción baja respecto al desarrollo humano, siendo la minoría de la muestra encuestada, ellos perciben que el desarrollo humano dentro de los instrumentos de gestión se dieron de manera correcta y oportuna.

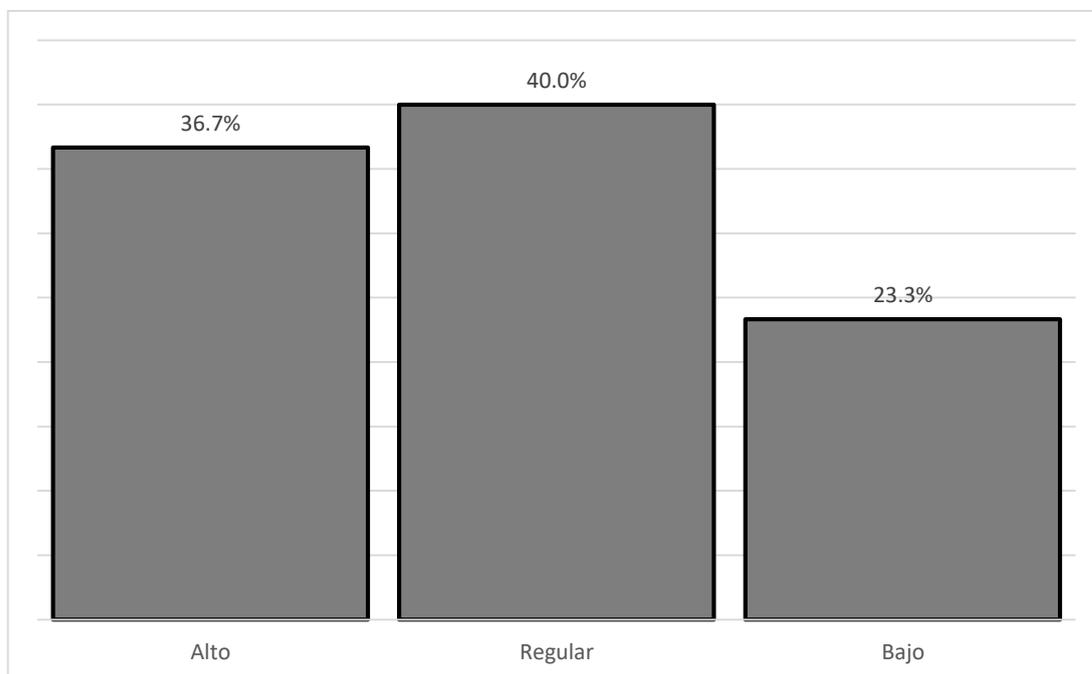
- Resultados de la dimensión: Capacitación

Tabla 3. Resultados de la dimensión Capacitación

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[13 - 15]	11	36.7
Regular	[09 - 12]	12	40.0
Bajo	[05 - 08]	07	23.3
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 2. Nivel en porcentaje de la dimensión Capacitación



Fuente: Tabla 3

Interpretación

Los resultados que se obtuvieron de la muestra de la investigación presentaron lo siguiente: un 40.0% indicaron que las capacitaciones en la empresa Valladares Neptali EIRL son regulares; mientras que un 36.7% manifestaron que el desarrollo humano es bueno, contrariamente y de forma negativa el 23.3% de los encuestados consideran que el nivel de las capacitaciones de la empresa Valladares Neptali EIRL es baja pese a que la empresa la impulsado para mejorar el desarrollo humano.

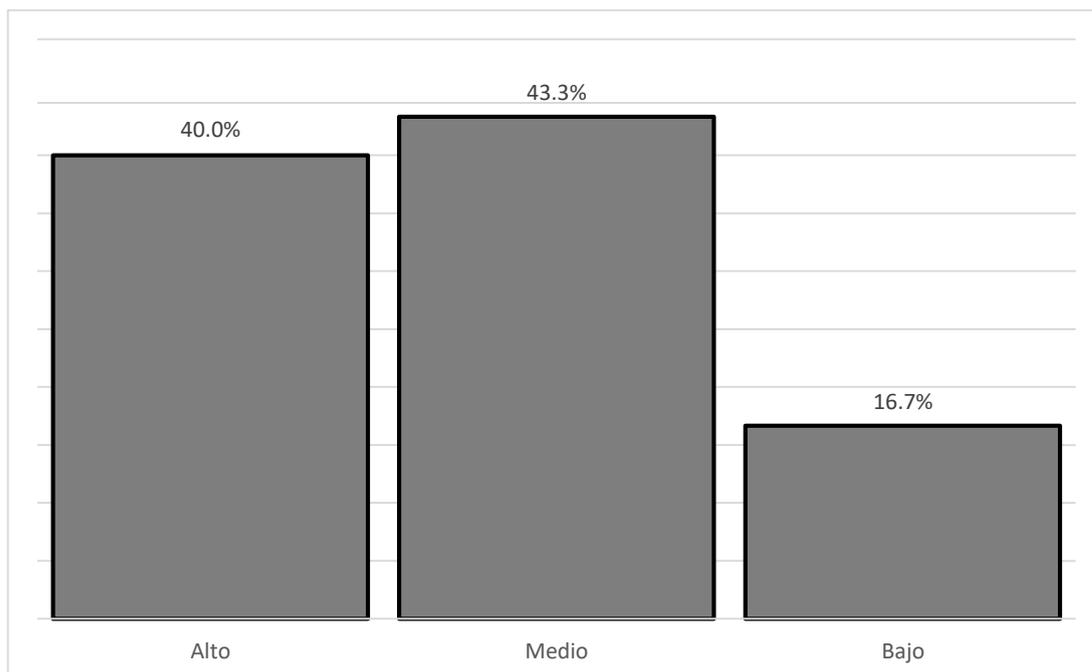
- Resultados de la dimensión: Libre determinación

Tabla 4. Resultados de la dimensión Libre determinación

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[12 - 15]	12	40.0
Medio	[08 - 11]	13	43.3
Bajo	[04 - 07]	05	16.7
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 3. Nivel en porcentaje de la dimensión Libre determinación



Fuente: Tabla 4

Interpretación

Los resultados que se obtuvieron de la muestra de la investigación presentaron lo siguiente: un 43.3% indicaron tener medianamente libre

determinación en la empresa Valladares Neptali EIRL; mientras que un 40.0% manifestaron tener una libre determinación alta, contrariamente y de forma negativa el 16.7% de los encuestados consideran que la libre determinación en la empresa Valladares Neptali EIRL es baja pese a que la empresa brinda facilidades para desarrollarse fuera del centro laboral.

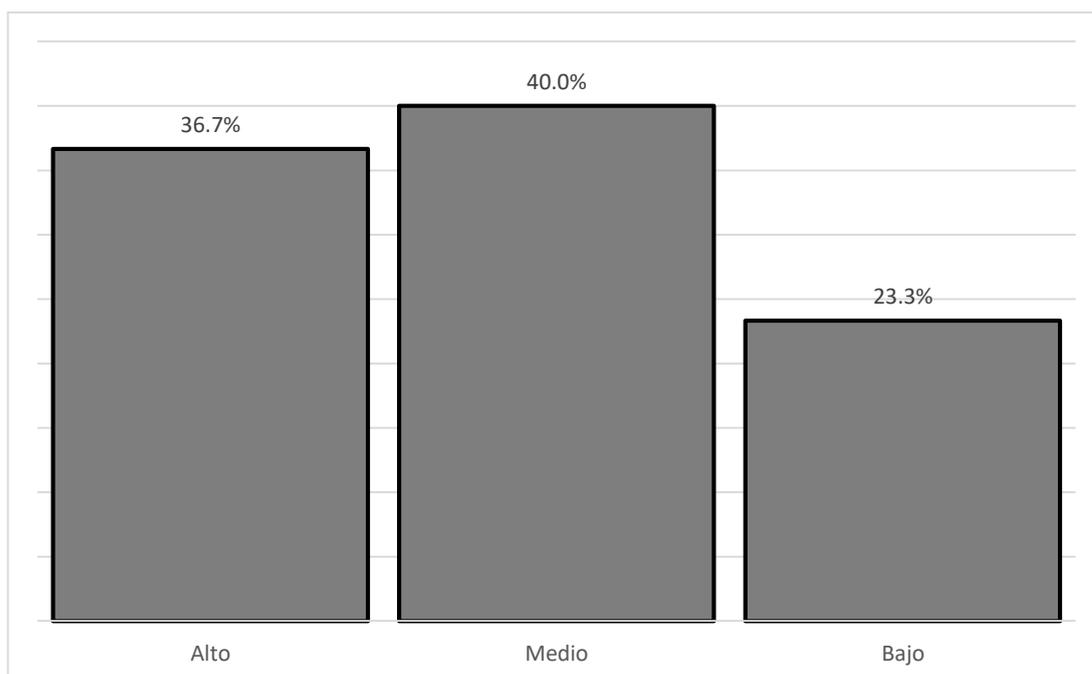
- Resultados de la dimensión: Igualdad

Tabla 5. Resultados de la dimensión Igualdad

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[09 - 10]	11	36.7
Medio	[06 - 08]	12	40.0
Bajo	[03 - 05]	07	23.3
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 4. Nivel en porcentaje de la dimensión Igualdad



Fuente: Tabla 5

Interpretación

Los resultados que se obtuvieron de la muestra de la investigación presentaron lo siguiente: un 40.0% indicaron que la igualdad en la empresa Valladares Neptali EIRL es media; mientras que un 36.7% manifestaron que la igualdad en la empresa es alta, contrariamente y de forma negativa el 23.3%

de los encuestados consideran que la igualdad en la empresa Valladares Neptali EIRL es baja pese a que la empresa brinda las mismas herramientas para desarrollar sus actividades.

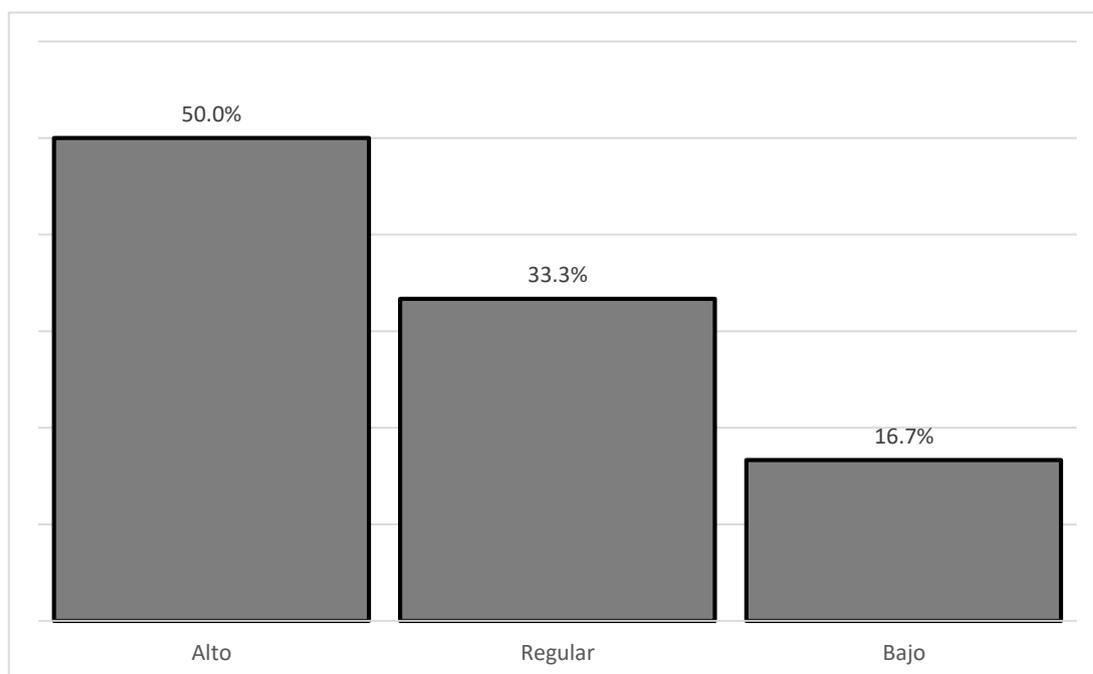
- Resultados de la variable (V2): Fidelidad laboral

Tabla 6. Resultados de la variable Fidelidad laboral

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[43 - 52]	15	50.0
Regular	[31 - 42]	10	33.3
Bajo	[19 - 30]	05	16.7
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 5. Nivel en porcentaje de la variable Desarrollo humano



Fuente: Tabla 6

Interpretación

Los resultados de la Variable Fidelización mostraron que un 33.3% de encuestados se sienten fidelizados con la empresa de manera regular, un 50.0% que es el mayor grupo de encuestados, se sienten altamente fidelizados, puesto que se sienten motivados. Finalmente el 16.7% no se sienten fidelizados con la empresa, dado que la remuneración que reciben no es suficiente para sentirse motivados en la empresa.

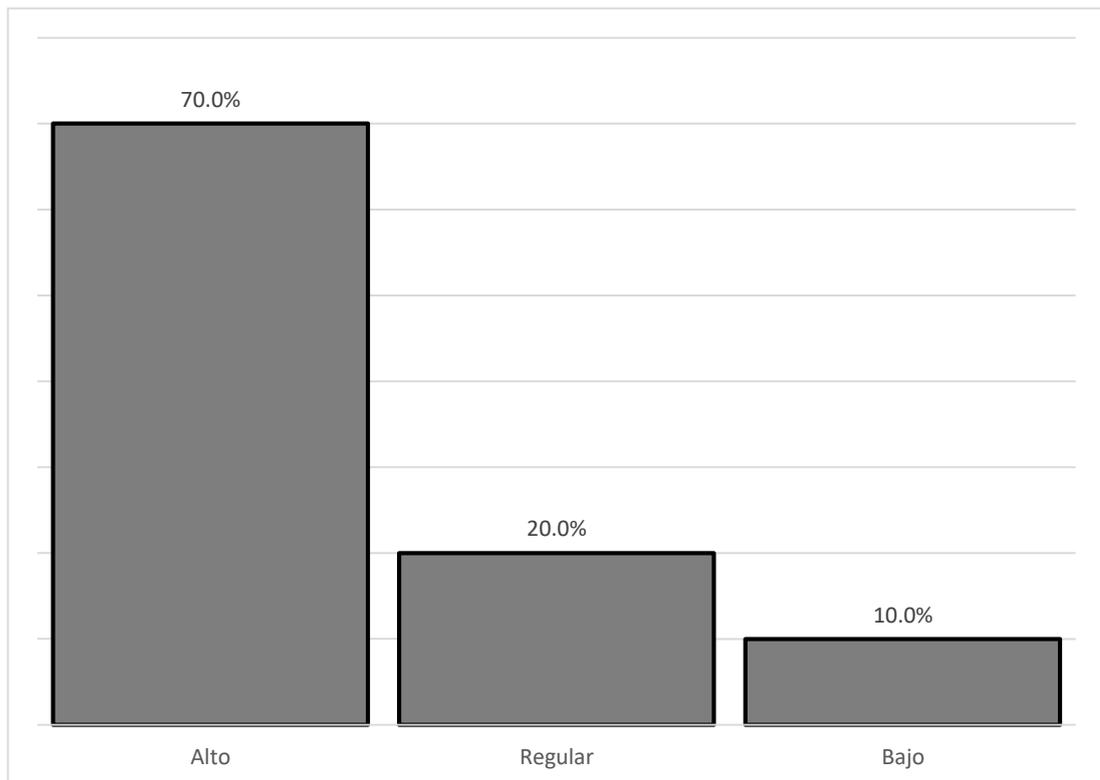
- Resultados de la dimensión: Retribución laboral

Tabla 7. Resultados de la dimensión Retribución laboral

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[11 - 14]	21	70.0
Regular	[07 - 10]	06	20.0
Bajo	[03 - 06]	03	10.0
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 6. Nivel en porcentaje de la dimensión Retribución laboral



Fuente: Tabla 7

Interpretación

Los resultados de la dimensión retribución laboral presenta que el 20.0% de los encuestados opinaron que la retribución que la empresa genera es regular, puesto ello genera menor rotación en el personal; por otro lado, siendo el grupo mayoritario el 70.0% consideraron que la retribución laboral generado por la empresa es alta, generando fidelidad hacia la ella. Finalmente, el 10.0% consideran que la retribución laboral generado por la empresa es baja, por ende se genera la alta rotación de personal.

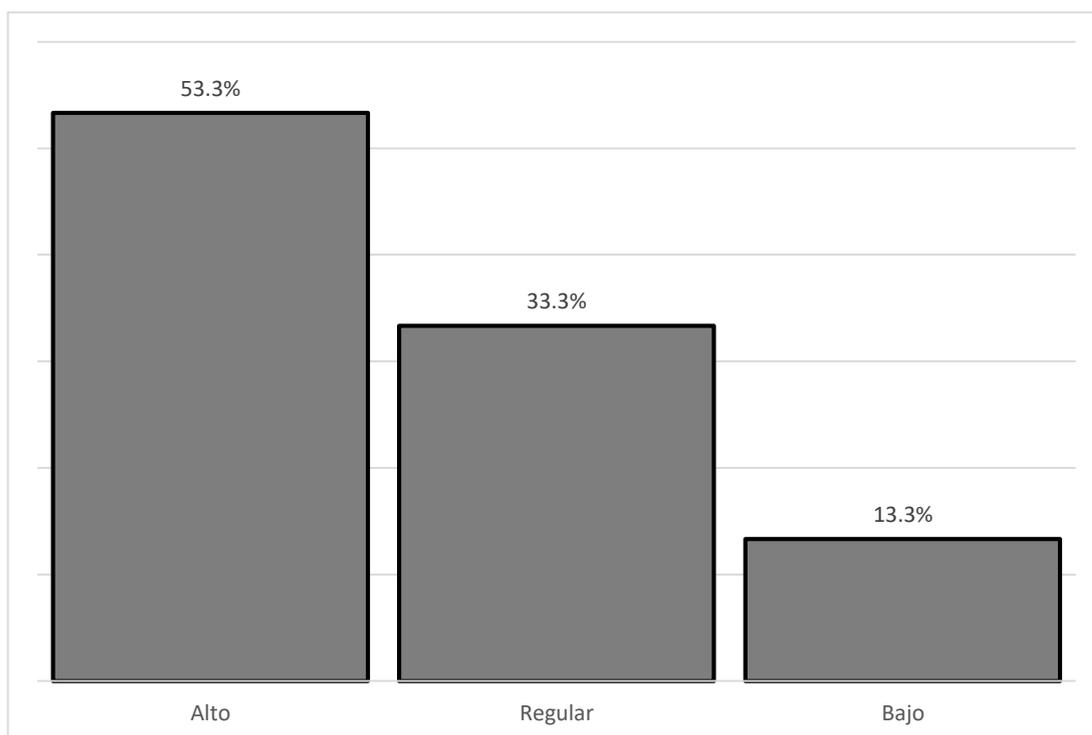
- Resultados de la dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 8. Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[12 - 15]	16	53.3
Regular	[08 - 11]	10	33.3
Bajo	[04 - 07]	04	13.3
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 7. Nivel en porcentaje de la dimensión Condiciones de trabajo



Fuente: Tabla 8

Interpretación

Los resultados de la encuesta mostraron que en la dimensión condiciones de trabajo, un 53.3% de encuestados afirmaron que es alto, más aún para fidelizarse con la empresa, el 33.3% indicaron que es regular, dado que influye para tomar la decisión de permanecer en la empresa o buscar nuevas oportunidades. Finalmente, un 13.3% de los encuestados consideraron que es bajo, puesto que las condiciones de trabajo influye en su decisión de permanecer dentro de la empresa, siendo este un grupo minoritario dentro de la muestra.

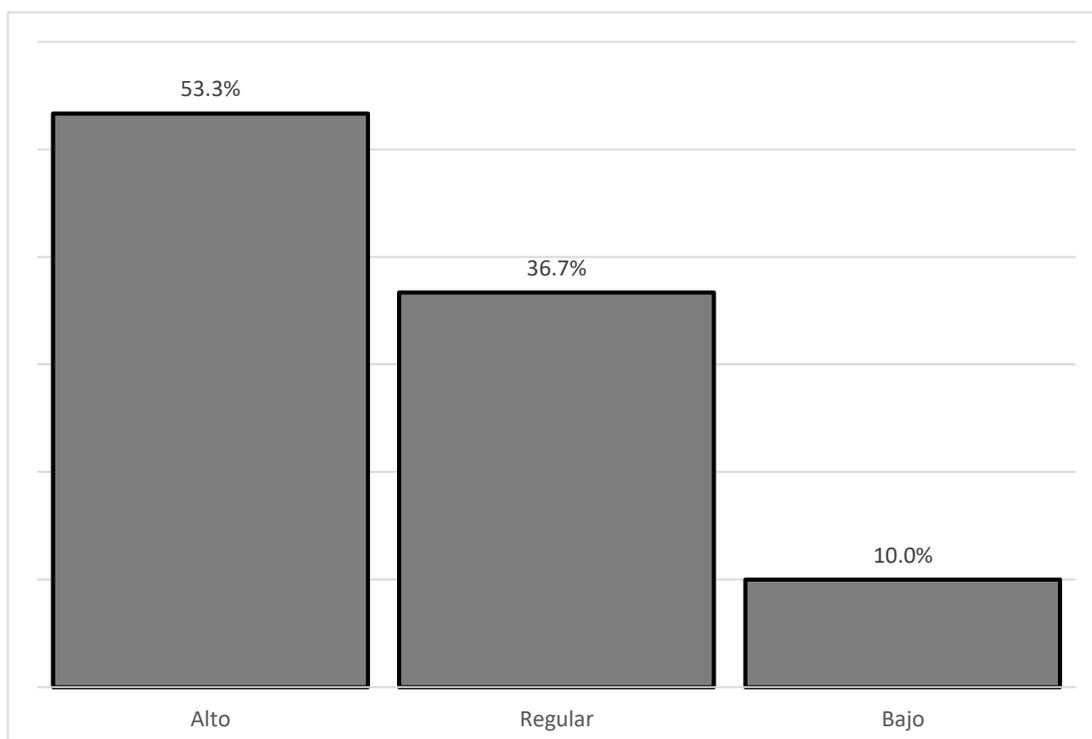
- Resultados de la dimensión: Participación

Tabla 9. Resultados de la dimensión Participación

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[12 - 15]	16	53.3
Regular	[08 - 11]	11	36.7
Bajo	[04 - 07]	03	10.0
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 8. Nivel en porcentaje de la dimensión Participación



Fuente: Tabla 9

Interpretación

Los resultados de la encuesta mostraron que en la dimensión participación, un 53.3% de encuestados afirmaron que es alto, más aún para fidelizarse con la empresa, el 36.7% indicaron que es regular, dado que influye a veces para tomar la decisión de permanecer en la empresa o buscar nuevas oportunidades. Finalmente, un 10.0% de los encuestados consideraron que es bajo, puesto que la participación influye en su decisión de permanecer dentro de la empresa, siendo este un grupo minoritario dentro de la muestra.

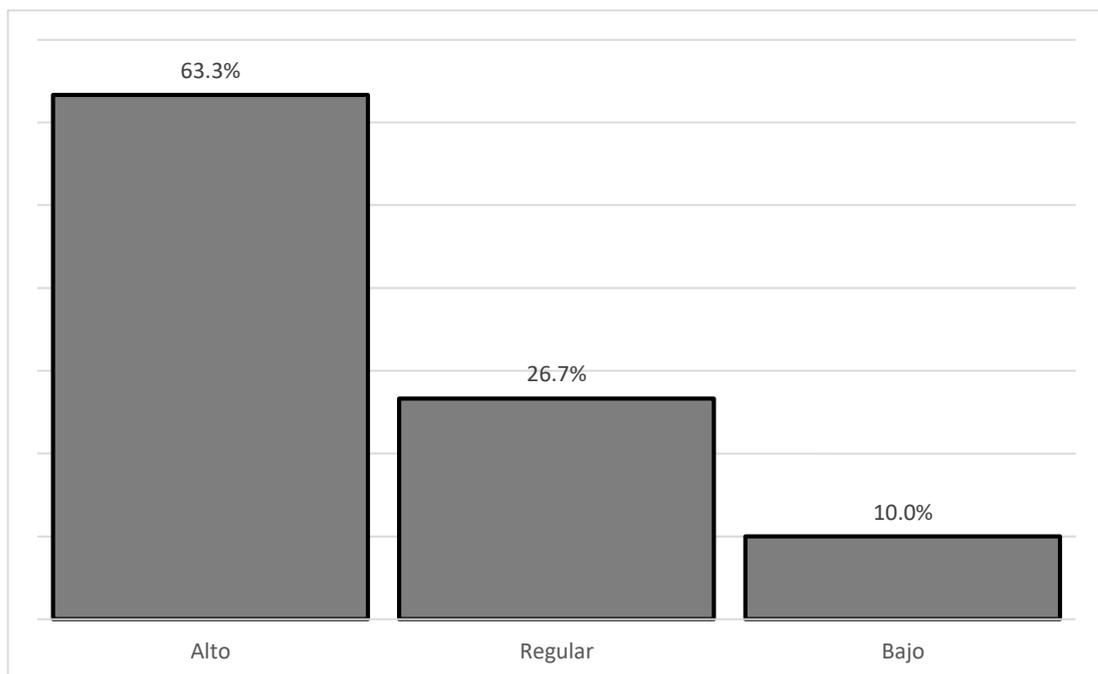
- Resultados de la dimensión: Privacidad

Tabla 10. Resultados de la dimensión Privacidad

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[08 - 10]	19	63.3
Regular	[05 - 07]	08	26.7
Bajo	[02 - 04]	03	10.0
TOTAL		30	100.0

Fuente: SPSS v.24

Figura 9. Nivel en porcentaje de la dimensión Privacidad



Fuente: Tabla 9

Interpretación

Los resultados de la encuesta mostraron que en la dimensión privacidad, un 63.3% de encuestados afirmaron que es alto, más aún para fidelizarse con la empresa, el 26.7% indicaron que es regular, dado que influye a veces para tomar la decisión de permanecer en la empresa o buscar nuevas oportunidades. Finalmente, un 10.0% de los encuestados consideraron que es bajo, puesto que la privacidad influye en su decisión de permanecer dentro de la empresa, siendo este un grupo minoritario dentro de la muestra.

- Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Según Novales (2010), este test se emplea para contrastar normalidad cuando el tamaño de la muestra es menor a 50 observaciones y en muestras

grandes es equivalente al test de Kolmogórov-Smirnov. El método consiste en comenzar ordenando la muestra de menor a mayor valor, obteniendo el nuevo vector muestral. Cuando la muestra es como máximo de tamaño 50, se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk, procediéndose a calcular la media y la varianza muestral. Se rechaza la hipótesis nula de normalidad si el estadístico Shapiro-Wilk $-W-$ es menor que el valor crítico establecido por los autores para el tamaño de la muestra y el nivel de significancia dado.

❖ Planteamiento de hipótesis

🚩 H_0 : Los datos poseen una distribución normal. H_i :

🚩 Los datos poseen una distribución no normal.

❖ Nivel de significancia

Se empleó un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y un nivel de confianza del 95%.

❖ Criterio de decisión

🚩 Si el nivel de sig. >0.05 , entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_i).

🚩 Si el nivel de sig. <0.05 , entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_i)

❖ Resultado de Shapiro-Wilk

Tabla 11. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo humano	,920	30	,027
Fidelidad laboral	,836	30	,000

Fuente: SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados obtenidos del SPSS v.24, la prueba de normalidad para las variables desarrollo humano y fidelidad laboral los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk arrojaron valor de 0,920 y 0.836 respectivamente, con un valor de $p=0.027$ y 0.000 , con un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0.027$ y $0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que los datos

poseen una distribución no normal, por lo tanto para contrastar la hipótesis se usó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

- Objetivo específico uno: Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacitación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

Tabla 12. Rho de Spearman de la dimensión Capacitación

		Fidelización laboral	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados obtenidos del SPSS v.24, el Rho de Spearman=0.853**, con un p valor de 0,000 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la capacitación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

- Objetivo específico dos: Diagnosticar el nivel de relación entre la dimensión libre determinación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

Tabla 13. Rho de Spearman de la dimensión Libre determinación

		Fidelización laboral	
Rho de Spearman	Libre determinación	Coeficiente de correlación	,820**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados obtenidos del SPSS v.24, el Rho de Spearman=0.820**, con un p valor de 0,000 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la libre determinación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

$\alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la libre determinación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

- Objetivo específico tres: Establecer el nivel de relación entre la dimensión igualdad y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

Tabla 14. Rho de Spearman de la dimensión Igualdad

		Fidelización laboral	
Rho de Spearman	Igualdad	Coeficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados obtenidos del SPSS v.24, el Rho de Spearman=0.853**, con un p valor de 0,000 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la igualdad con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

- Prueba de hipótesis general

La hipótesis general planteada es el desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

❖ Planteamiento de hipótesis

- 🚩 H_0 : El desarrollo humano no relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.
- 🚩 H_i : El desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

❖ Nivel de significancia

Se empleó un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y un nivel de confianza del 95%.

❖ Criterio de decisión

🚩 Si el nivel de sig. >0.05 , entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_i).

🚩 Si el nivel de sig. <0.05 , entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_i).

❖ Objetivo general: Determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

Tabla 15. Correlación del desarrollo humano y la fidelización laboral

		Fidelización laboral	
Rho de Spearman	Desarrollo humano	Coefficiente de correlación	,879**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados obtenidos del SPSS v.24, el Rho de Spearman= 0.879^{**} , con un p valor de $0,000$ y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre el desarrollo humano con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación con el título “El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa VALLADARES NEPTALI EIRL, Piura año 2022” determinó que el desarrollo humano ayudaría a alcanzar la Fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL.

Considerando los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis y analizando los resultados de la relación entre las variables: Desarrollo humano y la variable Fidelización laboral, se obtuvieron las estadísticas del Rho de Spearman con los valores $=0,879^{**}$ y $p=0,000$, con un nivel de significancia

($\alpha=0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000 < \alpha=0,05$), donde se concluye que sí existe una relación positiva fuerte entre el desarrollo humano y la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL. Al contrastar el resultado con los aportes de Calle (2019), concluyeron en su investigación; el desarrollo humano en todo tipo de organizaciones es lo que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. Por lo mismo es fundamental conocer de la importancia del desarrollo humano dentro de la organización de lo contrario conllevará a que los colaboradores no se sientan fidelizados con la empresa Valladares Neptali EIRL.

Respecto al objetivo específico uno, Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacitación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022, los resultados establecen los valores: Rho de Spearman=0.853**, con un p valor de 0,000 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,000 < \alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la capacitación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL. Un factor importante que se evidenció en la investigación de Valdez (2017), concluye que el éxito de los planes y programas de capacitación de las organizaciones, con respecto al cumplimiento de sus objetivos, está relacionado directamente al factor humano o talento humano, considerando al hombre como un factor estratégico fundamental. El Talento Humano, plantea el sentido de una fuente inagotable, generando un factor de valor importante en cada organización; estableciendo un aspecto de conocimiento que las empresas u organizaciones no pueden considerarse dueños, sino tan solo gestores, y conllevan a tener un compromiso de capacitarlos y desarrollarlos profesionalmente. Esto aporta que dentro de la organización el adecuado proceso de la gestión del desempeño mejoraría la productividad y la fidelización de los colaboradores de la empresa Valladares Neptali EIRL.

Referente al segundo objetivo específico, Diagnosticar el nivel de relación entre la dimensión libre determinación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022. Es conveniente tomar en cuenta los resultados estadísticos de la misma, que muestra el Rho de Spearman=0,820**, con un valor de $p=0,000$ y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha= 0,05$), entonces se concluyó que existe relación positiva fuerte entre la libre determinación con la fidelización de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL. Considerando los resultados antes mencionados se entiende que una buena libre determinación en la empresa Valladares Neptali puede garantizar la fidelización de los colaboradores. Reyes (2015) concluye que para las organizaciones es muy importante desarrollar estrategias de ser “fidelizada” para aprovechar las ventajas que pueden aportar en aspectos laborales y de toma de decisiones, esto por la formación y dominio de la tecnología, y factores diversos orientados culturalmente, conectados y activistas, haciendo la diferencia, motivando un empuje de los negocios hacia adelante no hacia atrás. La personalidad de los colaboradores se moldea fácilmente a los distintos aspectos de la vida cotidiana y esto se debe porque experimentan deseos y requerimientos de superación por los mismos aspectos de competitividad laboral existente en la empresa y su libre determinación que les permita libertad para realizar sus actividades.

Finalmente el objetivo específico tres Establecer el nivel de relación entre la dimensión igualdad y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022, los resultados muestran el Rho de Spearman=0,853**, $p=0.000$ con un nivel de significancia ($\alpha=0,05$), y como el criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha=0,05$) entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la igualdad con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali. Al contrastar el resultado con los aportes de Castillo y Centurión (2018), concluyó que el objetivo de la igualdad es fundamentalmente atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Un aspecto de carácter filosófico que se analiza, en que solamente, las personas más capacitadas podrán crear los

mejores productos o servicios y aportar con las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores. Por ello es preciso establecer que, para la generación de ventajas competitivas, hay que tomar en cuenta, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento por medio de la igualdad, este último en las organizaciones se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. Y por otro lado Vladimir (2017), que la igualdad como estrategia del desarrollo humano en relación con las estrategias de retención es preciso considerar que, la competencia entre empresas se da a nivel de trabajadores, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores colaboradores, desarrollando las ventajas competitivas y generando vínculos emocionales.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022, posterior al procesamiento de los datos obtenidos de la muestra y a la aplicación de estadístico de prueba correspondiente, se halló: el Rho de Spearman = 0,879** y $p=0,000$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha=0,05$), entonces se estableció la existencia de una relación positiva fuerte entre el desarrollo humano y la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali de la ciudad de Piura.
- En relación con el objetivo específico uno: Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacitación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022. Teniendo el aporte de los encuestados quienes han sido colaboradores de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados: el Rho de Spearman =0.853**, con un p valor de 0,000 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). Se estableció el criterio de decisión, $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,001<\alpha=0,05$), estableciendo que existe una relación positiva fuerte entre la capacitación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptalo EIRL de la ciudad de Piura.
- En relación al objetivo específico dos, Diagnosticar el nivel de relación entre la dimensión libre determinación y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022, esto dio lugar a procesar los datos y desarrollar la prueba de hipótesis llegando a establecer los resultados: el Rho de Spearman=0.820**, $p=0,000$ y con un nivel de significancia ($\alpha=0.05$), y como el criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha=0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la libre determinación con la fidelización laboral de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL de la ciudad de Piura.

- En relación con el objetivo específico tres, Establecer el nivel de relación entre la dimensión igualdad y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura – 2022. Considerando las encuestas realizadas a los colaboradores obtuvimos los siguientes resultados: el Rho de Spearman =0.853**, $p=0,000$ con un nivel de significancia ($\alpha=0,05$), y como el criterio de decisión es $p<\alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p=0,000<\alpha=0,05$) entonces se concluye que existe relación positiva fuerte entre la igualdad con la fidelización de los colaboradores en la empresa Valladares Neptali EIRL de la ciudad de Piura.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos y altos cargos de la organización le otorguen la importancia correspondiente al desarrollo humano en todas las áreas, dando mayor énfasis al talento humano, indagando cuáles son sus motivaciones de los colaboradores que les impulsan a continuar en la organización, buscando fidelizarlo con la empresa, puesto que el desarrollo humano en las empresas mejora las condiciones del proceso de fidelización mediante las capacitaciones, recompensas, reconocimiento, ascensos, entre otros incentivos.
- Es importante que los líderes, colaboradores del nivel estratégico y nivel operativo, asuman que el desarrollo humano usado de forma adecuada, oportuna y con regularidad mejoraría los procesos, la productividad y la satisfacción de los colaboradores, en beneficio de la organización y de los colaboradores; por ello es preciso desarrollar un plan anual de evaluación de desempeño para los diferentes niveles de puestos en la empresa Valladares Neptali EIRL de la ciudad de Piura.
- Al área de Recursos Humanos, se recomienda programar actividades de capacitación e inducción a los nuevos colaboradores, enfocados en la cultura organizacional y concientizando el tema del Clima Laboral dentro de la organización y en todas las áreas, implementar una encuesta de Clima Laboral semestral por áreas y por agencias, publicando los resultados de estas encuestas, adicionalmente publicar y compartir con los colaboradores la información de los resultados obtenidos en esta investigación.
- Al jefe del área de Selección de Personal se recomienda profundizar en nuevas investigaciones, proponer un equipo exclusivamente de reclutamiento y selección, que garanticen el cumplimiento de elegir al candidato idóneo para el puesto, dado que el fin de esta investigación es ser tomada como fuente de información al igual que los resultados obtenidos a fin de no seguir teniendo la alta rotación en la empresa Valladares Neptali y generar la fidelidad de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abad, R. (2016) ¿Fidelización de Clientes? empieza antes por tu gente.
- Aguilera, L., Gonzáles, M., y Rodríguez, R. (2018). Estrategias Empresariales para la Competitividad y el Crecimiento. Una evidencia empírica.
- Alcántara, A. (2022). *Estrategia de retención del talento humano y la satisfacción laboral, área de despacho en una empresa avícola de Trujillo: 2020*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo: Perú.
- Armentano, L. (2017). *El factor humano como elemento diferenciador dentro de las organizaciones*.
- Ballestrini, S. (2017). *Metodología de la investigación, guía práctica, (4ta. Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Bedoya, C. (2017). Amartya Sen y el Desarrollo Humano. *Revista Nacional de Investigación*, 8(13), 12
- Calle, J. (2019) en su investigación para obtener el grado de Licenciado titulado “*Liderazgo Democrático Para El Desarrollo Del Talento Humano*”, En La Universidad Privada Antenor Orrego, *Piura 2018*
- Castillo, M. y Centurión, S. (2018) “*Estrategias De Coach Y Su Relación Con La Fidelización Laboral De Los Colaboradores De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Piura S.A.C. Agencia N° 051 – San Martín, En El Periodo 2015*”. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto; Perú.
- Jiménez, T. (2017). Corporate Social Responsibility Revisited, Redefined. *California Management Review*, 22(3), 59-67.
- López, A., Ojeda, J., y Ríos, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial desde la Percepción del Capital Humano. Estudio de un caso. (Elsevier, Ed.) *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*(20), 36-46
- Meckler, P. (2016). Estrategia de fidelización para los estudiantes de los últimos años de la carrera de contaduría pública y auditoría dentro del campus central de la universidad Rafael Landívar. Tesis inédita. Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Novales, A. (2010). *Análisis de regresión*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis> de
Regresion.pdf

- Ojeda, J., y Lira, G. (2014). Estrategias de Sustentabilidad de las Multinacionales en el Estado de Guanajuato y su Importancia en el Desarrollo Social (Primera ed.). (E. C. Koellner, Ed.) Pearson.
- Rafiq, M. (2017). Los avances en el concepto de marketing interno: Definición, de síntesis y de extensión. . Mexico: Pearson
- Reyes, P. (2015) *“Factores Que Influyen En Un Proceso De Fidelización De Los Colaboradores De Asdesarrollo”* (tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Rodríguez, T. (2015) *“Influencia del desarrollo organizacional en la gestión del capital intelectual humano administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.”* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Sainz, L. (2018). La mercadotecnia interna como una estrategia de la dirección: Mexico: Intelegins
- Silva, J. (2016). El Crecimiento Económico Peruano y la Responsabilidad Social de las Empresas. *Quipukamayoc*, 19(36), 21-27
- Sen, A. (2015). Desarrollo y Libertad (Primera ed.). (E. R. Toharia, Trad.) España: Editorial Planeta.
- Sehnbruch, K., Burchell, B., Agloni, N., y Piasna, A. (2015). Human Development and Decent Work: Why Some Concepts Succeed and Others Fail to Make an Impact. (I. I. Studies, Ed.) *Development and Change*, 197 - 224. doi:10.1111/dech.12149
- Soriano, C. (2017). Las tres Dimensiones del mercadeo de Servicios. Madrid: Santos.
- Urquijo, C. (2016). Tarea Pendiente: La Gestión de Recursos Humanos en las Pymes.
- Valdez, L. (2017) *“Empoderamiento Y Desarrollo Humano Dentro de La Organización”* (Tesis de maestría) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

- Velásquez, L. E. (2015). ¿Cuáles son los Vínculos entre el Trabajo y el Desarrollo Humano? Hoy con la ONU. (D. Reyes, Entrevistador) Guatemala.
- Ventura, B. y Delgado, G. (2018). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Primera edición. España: Editorial Paraninfo
- Vladimir, C. (2017) “*Efecto Del Gasto Social Del Programa Juntos En El Desarrollo Humano De La Región Central Del Perú, 2008 – 2015*” (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario para medir el desarrollo humano

Buenos días, se está realizando un trabajo de investigación titulado “*La importancia del desarrollo humano y su incidencia en la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022*”, por ello en este cuestionario le presentamos preguntas relacionadas al desarrollo humano, que es muy importante medir para efectos de la presente investigación; así mismo, indicarles que no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo cual se solicita responder a las preguntas con sinceridad.

Instrucciones:

Por favor lea la pregunta y marque la respuesta que crea conveniente utilizando la siguiente escala de valoración:

1 2 3 4 5
Nunca Poco A veces Mucho Siempre

Desarrollo humano						
	Capacitaciones	1	2	3	4	5
1	Considera que su centro de trabajo promueve el aprendizaje de sus empleados					
2	Con que frecuencia se realiza capacitaciones dentro de la empresa Valladares Neptali.					
3	Con que frecuencia se ejecutan capacitaciones por área de trabajo					
	Libre determinación	1	2	3	4	5
4	Tiene la libertad para realizar sus actividades de acuerdo a sus propias habilidades.					
5	Le permiten desarrollar y mejorar su aspecto económico y social					
6	Se brinda facilidades para desarrollarse intelectualmente, fuera de su centro laboral					
	Igualdad	1	2	3	4	5
7	Recibe las mismas capacitaciones que sus demás compañeros					
8	Obtiene las mismas herramientas para desarrollar sus actividades					

Anexo 2. Cuestionario para medir la fidelización laboral

Buenos días, se está realizando un trabajo de investigación titulado “*La importancia del desarrollo humano y su incidencia en la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022*”, por ello en este cuestionario le presentamos preguntas relacionadas a la fidelización laboral, que es muy importante medir para efectos de la presente investigación; así mismo, indicarles que no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo cual se solicita responder a las preguntas con sinceridad.

Instrucciones:

Por favor lea la pregunta y marque la respuesta que crea conveniente utilizando la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Poco	A veces	Mucho	Siempre

Variable: Fidelización Laboral					
Dimensión: Retribución Laboral					
9	¿Usted con qué frecuencia siente que la empresa no le está retribuyendo como corresponde salarialmente por el trabajo realizado?				
10	¿Con qué frecuencia la gerencia de la empresa paga por trabajos extra realizados por los trabajadores?				
11	¿Usted como trabajador de la empresa con qué frecuencia le han retribuido con actividades recreativas y de interrelación con los demás trabajadores?				
Dimensión: Condiciones de trabajo					
12	¿Su situación económica le motiva a trabajar bajo las condiciones de trabajo dadas por la empresa?				
13	¿Usted con frecuencia ha realizado reclamos a la gerencia indicando la deficiente condición de trabajo brindada para usted?				
14	¿En qué frecuencia usted ha hecho uso de equipos tecnológicos para la realización rápida de su trabajo?				
Dimensión: Participación					

15	¿La gerencia de la empresa permite la participación de los trabajadores en reuniones de decisiones de organización en la misma?					
16	¿Los de la empresa han participado de reuniones informativas y de capacitación para mejorar la atención a los clientes?					
17	¿Usted ha integrado grupos de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la empresa?					
Dimensión: Privacidad						
18	¿Frecuentemente se realizan inspecciones dentro de la empresa para conocer el robo o hurto de materiales de la empresa?					
19	¿Ante alguna pérdida de materiales de la empresa, la gerencia aplica sanciones y viola la privacidad de los trabajadores?					

Anexo 3. Validación de expertos

Ficha de Validación de Expertos

Título: El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa VALLADARES NEPTALI EIRL, Piura año 2022.

Objetivo general: Determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

Hipótesis: El desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

Juez metodólogo: Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

Firma: 

Grado académico: Magister

Fecha de revisión: 10 - 08 - 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo humano	Capacitaciones	Considera que su centro de trabajo promueve el aprendizaje de sus empleados.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se realiza capacitaciones dentro de la empresa Valladares Neptali.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se ejecutan capacitaciones por área de trabajo.	X		X		X		X		
	Libre determinación	Tiene la libertad para realizar sus actividades de acuerdo con sus propias habilidades.	X		X		X		X		
		Le permiten desarrollar y mejorar su aspecto económico y social	X		X		X		X		
		Se brinda facilidades para desarrollarse intelectualmente, fuera de su centro laboral	X		X		X		X		
	Igualdad	Recibe las mismas capacitaciones que sus demás compañeros	X		X		X		X		
Obtiene las mismas herramientas para desarrollar sus actividades		X		X		X		X			
Fidelización laboral	Retribución laboral	¿Usted con qué frecuencia siente que la empresa no le está retribuyendo como corresponde salarialmente por el trabajo realizado?	X		X		X		X		
		¿Con qué frecuencia la gerencia de la empresa paga por trabajos extra realizados por los trabajadores?	X		X		X		X		
		¿Usted como trabajador de la empresa con qué frecuencia le han retribuido con actividades recreativas y de interrelación con los demás trabajadores?	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	¿Su situación económica le motiva a trabajar bajo las condiciones de trabajo dadas por la empresa?	X		X		X		X		
		¿Usted con frecuencia ha realizado reclamos a la gerencia indicando la deficiente condición de trabajo brindada para usted?	X		X		X		X		
		¿En qué frecuencia usted ha hecho uso de equipos tecnológicos para la realización rápida de su trabajo?	X		X		X		X		
	Participación	¿La gerencia de la empresa permite la participación de los trabajadores en reuniones de decisiones de organización en la misma?	X		X		X		X		
		¿Los de la empresa han participado de reuniones informativas y de capacitación para mejorar la atención a los clientes?	X		X		X		X		
		¿Usted ha integrado grupos de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la empresa?	X		X		X		X		
	Privacidad	¿Frecuentemente se realizan inspecciones dentro de la empresa para conocer el robo o hurto de materiales de la empresa?	X		X		X		X		
¿Ante alguna pérdida de materiales de la empresa, la gerencia aplica sanciones y viola la privacidad de los trabajadores?		X		X		X		X			

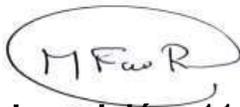
Ficha de Validación de Expertos

Título: El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa VALLADARES NEPTALI EIRL, Piura año 2022.

Objetivo general: Determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

Hipótesis: El desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

Juez metodólogo: Flores Ramírez, Miguel Ángel

Firma: 

Grado académico: Magister

Fecha de revisión: 11 - 08 - 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo humano	Capacitaciones	Considera que su centro de trabajo promueve el aprendizaje de sus empleados.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se realiza capacitaciones dentro de la empresa Valladares Neptali.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se ejecutan capacitaciones por área de trabajo.	X		X		X		X		
	Libre determinación	Tiene la libertad para realizar sus actividades de acuerdo con sus propias habilidades.	X		X		X		X		
		Le permiten desarrollar y mejorar su aspecto económico y social	X		X		X		X		
		Se brinda facilidades para desarrollarse intelectualmente, fuera de su centro laboral	X		X		X		X		
Igualdad	Recibe las mismas capacitaciones que sus demás compañeros	X		X		X		X			
	Obtiene las mismas herramientas para desarrollar sus actividades	X		X		X		X			
Fidelización laboral	Retribución laboral	¿Usted con qué frecuencia siente que la empresa no le está retribuyendo como corresponde salarialmente por el trabajo realizado?	X		X		X		X		
		¿Con qué frecuencia la gerencia de la empresa paga por trabajos extra realizados por los trabajadores?	X		X		X		X		
		¿Usted como trabajador de la empresa con qué frecuencia le han retribuido con actividades recreativas y de interrelación con los demás trabajadores?	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	¿Su situación económica le motiva a trabajar bajo las condiciones de trabajo dadas por la empresa?	X		X		X		X		
		¿Usted con frecuencia ha realizado reclamos a la gerencia indicando la deficiente condición de trabajo brindada para usted?	X		X		X		X		
		¿En qué frecuencia usted ha hecho uso de equipos tecnológicos para la realización rápida de su trabajo?	X		X		X		X		
	Participación	¿La gerencia de la empresa permite la participación de los trabajadores en reuniones de decisiones de organización en la misma?	X		X		X		X		
		¿Los de la empresa han participado de reuniones informativas y de capacitación para mejorar la atención a los clientes?	X		X		X		X		
		¿Usted ha integrado grupos de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la empresa?	X		X		X		X		
	Privacidad	¿Frecuentemente se realizan inspecciones dentro de la empresa para conocer el robo o hurto de materiales de la empresa?	X		X		X		X		
¿Ante alguna pérdida de materiales de la empresa, la gerencia aplica sanciones y viola la privacidad de los trabajadores?		X		X		X		X			

Ficha de Validación de Expertos

Título: El desarrollo humano y la fidelización laboral en la empresa VALLADARES NEPTALI EIRL, Piura año 2022.

Objetivo general: Determinar si existe una relación significativa del desarrollo humano y la fidelización laboral de la empresa Valladares Neptali, Piura - 2022.

Hipótesis: El desarrollo humano se relaciona de manera significativa con la fidelización laboral en la empresa Valladares Neptali EIRL, Piura año 2022.

Juez metodólogo: Chuecas Wong, Efrain Ricardo

Firma: 

Grado académico: Magister

Fecha de revisión: 12 - 08 - 2022

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		OBSERVACIONES
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo humano	Capacitaciones	Considera que su centro de trabajo promueve el aprendizaje de sus empleados.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se realiza capacitaciones dentro de la empresa Valladares Neptali.	X		X		X		X		
		Con que frecuencia se ejecutan capacitaciones por área de trabajo.	X		X		X		X		
	Libre determinación	Tiene la libertad para realizar sus actividades de acuerdo con sus propias habilidades.	X		X		X		X		
		Le permiten desarrollar y mejorar su aspecto económico y social	X		X		X		X		
		Se brinda facilidades para desarrollarse intelectualmente, fuera de su centro laboral	X		X		X		X		
Igualdad	Recibe las mismas capacitaciones que sus demás compañeros	X		X		X		X			
	Obtiene las mismas herramientas para desarrollar sus actividades	X		X		X		X			
Fidelización laboral	Retribución laboral	¿Usted con qué frecuencia siente que la empresa no le está retribuyendo como corresponde salarialmente por el trabajo realizado?	X		X		X		X		
		¿Con qué frecuencia la gerencia de la empresa paga por trabajos extra realizados por los trabajadores?	X		X		X		X		
		¿Usted como trabajador de la empresa con qué frecuencia le han retribuido con actividades recreativas y de interrelación con los demás trabajadores?	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	¿Su situación económica le motiva a trabajar bajo las condiciones de trabajo dadas por la empresa?	X		X		X		X		
		¿Usted con frecuencia ha realizado reclamos a la gerencia indicando la deficiente condición de trabajo brindada para usted?	X		X		X		X		
		¿En qué frecuencia usted ha hecho uso de equipos tecnológicos para la realización rápida de su trabajo?	X		X		X		X		
	Participación	¿La gerencia de la empresa permite la participación de los trabajadores en reuniones de decisiones de organización en la misma?	X		X		X		X		
		¿Los de la empresa han participado de reuniones informativas y de capacitación para mejorar la atención a los clientes?	X		X		X		X		
		¿Usted ha integrado grupos de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la empresa?	X		X		X		X		
	Privacidad	¿Frecuentemente se realizan inspecciones dentro de la empresa para conocer el robo o hurto de materiales de la empresa?	X		X		X		X		
¿Ante alguna pérdida de materiales de la empresa, la gerencia aplica sanciones y viola la privacidad de los trabajadores?		X		X		X		X			

