

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

FIDELIZACIÓN Y ROTACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN  
UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA LIBERTAD EN EL  
AÑO 2023

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor**

Bachiller. Alex Miguel Robles Ascate

**Asesor**

Maestro Cesar Augusto Montoya Ramírez

<https://orcid.org/0000-0001-9670-3509>

Perú

2023

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Tecnologías emergentes

### SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Nuevas tecnologías y usos en comunicación. Análisis de experiencia de usuario. Fidelización del consumidor.

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud

### INFÓRME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.semanticscholar.org">www.semanticscholar.org</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://sigi.sic.gov.co">sigi.sic.gov.co</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	

## Resumen

La presente tesis se realizó con la finalidad de analizar la posible relación entre la fidelización y la rotación de personal en el contexto específico de una empresa agroindustrial en La Libertad durante el año 2023. Los propósitos fundamentales de esta investigación fueron evaluar la fidelización y la rotación de personal en la organización, determinar si existía una relación significativa entre estos dos factores. Los resultados obtenidos tras un análisis riguroso y la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (-0.568) arrojaron una conclusión clara y significativa. Se pudo establecer con confianza la existencia de una relación inversa o negativa entre la fidelización y la rotación de personal en la empresa agroindustrial estudiada. En otras palabras, a medida que la fidelización de los empleados aumenta, la rotación de personal tiende a disminuir, y viceversa. Este hallazgo tiene implicaciones cruciales para la administración de recursos humanos en la empresa agroindustrial de La Libertad en 2023. Indica que la mejora de la fidelización de los empleados puede ser una estrategia eficaz para reducir la rotación de personal, lo que a su vez podría llevar a una mayor estabilidad laboral y una retención más efectiva de talento en la organización. Por tanto, este estudio aporta una base firme para el tratamiento de políticas y prácticas que promuevan la fidelización del personal, contribuyendo a un entorno laboral más positivo y a una empresa más competitiva en el mercado agroindustrial.

**Palabras claves:** fidelización, rotación de personal, agroindustrial, recursos humanos

---

## Abstract

This thesis was carried out with the purpose of analyzing the possible relationship between loyalty and personnel turnover in the specific context of an agroindustrial company in La Libertad during the year 2023. The main objectives of this research were to evaluate loyalty and personnel turnover in the organization, as well as determining if there was a significant relationship between these two factors. The results obtained after a rigorous analysis and the application of Spearman's correlation coefficient (-0.568) yielded a clear and significant conclusion. It was possible to establish with confidence that there is an inverse or negative relationship between loyalty and personnel turnover in the agroindustrial company studied. In other words, as employee loyalty increases, employee turnover tends to decrease, and vice versa. This finding has crucial implications for human resource management in La Libertad agroindustrial company in 2023. It indicates that improving employee loyalty can be an effective strategy to reduce employee turnover, which in turn could lead to greater job stability and more effective retention of talent in the organization. Therefore, this study provides a solid basis for the development of policies and practices that promote staff loyalty, contributing to a more positive work environment and a more competitive company in the agroindustrial market.

**Keywords:** loyalty, personnel rotation, agroindustrial, human resources

## Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR .....	iii
Informe similitud .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y Agradecimientos .....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
I.1. Realidad problemática .....	13
I.2. Pregunta de investigación.....	15
I.2.1. Pregunta general .....	15
I.2.2. Preguntas específicas .....	15
I.3. Objetivos de la investigación .....	15
I.3.1. Objetivo general .....	15
I.3.2. Objetivos específicos .....	16
I.4. Justificación de la investigación .....	16
I.5. Alcance de la investigación .....	17
II. MARCO TEÓRICO.....	17
II.1. Antecedentes.....	17
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
II.2. Bases teóricas .....	21

---

II.2.1.	Fidelización .....	21
II.2.2.	Satisfacción laboral.....	22
II.2.3.	Compromiso organizacional .....	23
II.2.4.	Rotación de personal.....	24
II.2.5.	Remuneración .....	25
II.2.6.	Condiciones laborales.....	26
II.2.7.	Beneficios laborales.....	26
II.2.8.	Estabilidad .....	28
II.3.	Marco conceptual (terminología).....	28
III.	HIPÓTESIS .....	29
III.1.	Declaración de hipótesis.....	29
III.1.1.	Hipótesis general .....	29
III.1.2.	Hipótesis específicas.....	30
III.2.	Operacionalización de variables .....	31
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	33
IV.1.	Tipo de investigación .....	33
IV.2.	Nivel de investigación .....	33
IV.3.	Diseño de investigación .....	33
IV.4.	Método de investigación .....	33
IV.5.	Población.....	34
IV.6.	Muestra.....	34
IV.7.	Técnicas de recolección de datos .....	35
IV.7.1.	Técnica .....	36
IV.7.2.	Instrumento .....	36

IV.8. Presentación de resultados .....	37
V. RESULTADOS .....	39
V.1. Análisis descriptivos.....	39
V.2. Análisis inferencial .....	46
V.2.1. Prueba de primera hipótesis específica .....	48
V.2.2. Pruebas de quinta hipótesis específica .....	56
V.2.3. Pruebas de sexta hipótesis específica .....	58
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	61
VI.1. Discusión .....	61
VI.2. Conclusiones .....	64
VI.3. Recomendaciones.....	64
Lista de referencias.....	66
Apéndice.....	71

## Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	37
Tabla 2 Análisis de fiabilidad del instrumento de evaluación de la fidelización .....	38
Tabla 3 Análisis de fiabilidad del instrumento de evaluación de la rotación de personal .....	38
Tabla 4 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – hipótesis general .....	47
Tabla 5 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Hipótesis general .....	48
Tabla 6 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – primera hipótesis específica	49
Tabla 7 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Primera hipótesis específica ...	50
Tabla 8 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – segunda hipótesis específica	51
Tabla 9 Prueba correlación de Rho de Spearman – Segunda hipótesis específica .....	52
Tabla 10 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – tercera hipótesis específica	53
Tabla 11 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Tercera hipótesis específica..	54
Tabla 12 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – cuarta hipótesis específica	55
Tabla 13 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Cuarta hipótesis específica ...	56
Tabla 14 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – quinta hipótesis específica	57
Tabla 15 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Quinta hipótesis específica ...	58
Tabla 16 Resultado de prueba de Kolmogorov-Smirnov – sexta hipótesis específica..	59
Tabla 17 Prueba de correlación de Rho de Spearman – Sexta hipótesis específica .....	60

## Índice de figuras

Figura 1 Formato empleado para el cálculo del tamaño de muestra .....	35
Figura 2 Percepción del personal operativo sobre la fidelización .....	39
Figura 3 Percepción del personal operativo sobre la satisfacción laboral .....	40
Figura 4 Percepción del personal operativo sobre el compromiso laboral .....	41
Figura 5 Percepción del personal operativo sobre la rotación de personal .....	42
Figura 6 Percepción del personal operativo sobre la remuneración .....	43
Figura 7 Percepción del personal operativo sobre las condiciones laborales .....	44
Figura 8 Percepción del personal operativo sobre los beneficios laborales .....	45
Figura 9 Percepción del personal operativo sobre la estabilidad .....	46

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## Lista de referencias

- Agama, J. (2020). Relación entre rotación laboral y clima organizacional del personal administrativo de la empresa " Agrícola La Venta", en el año 2018. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Servicios. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. <https://hdl.handle.net/11042/4647>
- Aguilar, L. V. (2022). Motivación laboral y rotación laboral de los colaboradores de una empresa agroindustrial de la ciudad de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31874>
- Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_zarch/zarch.2021164953](https://doi.org/10.26754/ojs_zarch/zarch.2021164953)
- Alfaro, N., Montero, J., & Fernández, D. (2021). Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado. *Revista inclusiones*, 267-276. <https://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/232>.
- Arroyo, J., Rojas, E. & Guzmán, J. (2022). Diferencias salariales por capital humano y por condiciones laborales. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 39-50. <https://doi.org/10.36677/recai.v11i32.19395>
- Arteaga, E. & Limo, E. (2022). Compromiso laboral en sector privado a partir de la pandemia por covid-19: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3009-3029. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3297](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3297)
- Belucci, M., & Giannini, G. (2021). La scarsa disponibilità di attrezzature mediche nei centri di assistenza primaria e negli ospedali. *Rendiconto delle Adunanza e dei Lavori dell'Accademia delle Scienze*, 2(6), 24-29. <https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>
- Cabanillas, K. (2019). Fidelización del talento humano y su relación con la rotación de personal en la Agroindustrial Danper Chepén - Olmos 2019 <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5054>
- Canossa, H. (2022). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias administrativas*, (19), 4-4. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511667706007/html/>

- Charles-Leija, H., Aguirre Peña, J., & Sánchez Rodríguez, R. (2021). Satisfacción laboral de los emprendedores en México, retos y beneficios. *Contaduría y administración*, 66(3). <https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Empresas agroindustriales europeas y la problemática de la rotación de personal. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Córdova, M. & Paredes, C. (2020). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 10(2), 57-75. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Correa, K., Álvarez, L. & Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(99), 1140-1150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890723>
- De la Cruz, L. & Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2), 47-52. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_zarch/zarch.2021164953](https://doi.org/10.26754/ojs_zarch/zarch.2021164953)
- Delgado, M., & Lujan, N. (2021). Plan de fidelización y su influencia en el nivel de rotación de personal en organizaciones olombianas. *Revista Costos y Gestión*, 3(2), 73-82. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n2.08>
- Duque, J., Zapata, Á., García, M., & Murillo, G. (2020). Modelo de gestión humana para empresas de business process outsourcing. *Pensamiento & Gestión*, (49), 215-243. <https://www.redalyc.org/journal/646/64669289009/html/>
- Dutra, D. (2023). Propuesta de un nuevo modelo de alineamiento estratégico personal para profesionales de recursos humanos en posiciones estratégicos. *Visión de futuro*, 27(1), 73-96. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.003.es>
- Echavarría, C., Jaraque, E., Martínez, E. & Ordoñez, S. (2022). Clima organizacional y la relación con la rotación de personal al interior de la compañía Proadites en el municipio de Tocancipá Cundinamarca (Bachelor's thesis, Psicología-Virtual). <http://hdl.handle.net/10823/6664>
- Ferreiro, F., Campo, M. & Camino, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. *Contaduría y administración*, 64(3). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>
- Flores, I. (2023). Rotación de personal y su relación con el rendimiento laboral en una empresa privada Consorcio Chuam SAC Lima–2022. Tesis de titulación. Universidad César Vallejo. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112556>

- Flores, R. & Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 64-83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252006>
- García, A. & Sosa, L. (2023). Impacto del clima organizacional en la rotación de personal de agroindustrias Diadema zona franca de Danlí, El Paraíso, Honduras, en el año 2019. Tesis de posgrado. Universidad Tecnológica Centroamericana. Repositorio UNITEC. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/7976>
- García, B., Mendoza, I. & Olgúin, J. (2022). Liderazgo Transformacional y Agotamiento Profesional en Personal Hospitalario. *Investigación administrativa*, 51(129). <https://www.redalyc.org/journal/4560/456069571008/html/>
- Govea, K. & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Haro, M., & Ortiz, S. (2021). Mediciones del nivel de rotación de personal en contextos problemáticos de empresas agroindustriales. *Revista de Investigación en Ingeniería*, 5(4), 73-82. <https://doi.org/10.1145/3397271.3401112>
- Hidalgo, M., González, D. & Negrete, L. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/html/>
- Langle, M., Méndez, O., & Sánchez, J. (2021). Factores predictores del índice de rotación de personal: el caso de una empresa maquiladora en Reynosa. *Análisis económico*, 36(93), 119-140. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2021v36n93/Langle>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias administrativas*, (21), 8-8. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias administrativas*, (21), 8-8. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Limaymanta, C. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Lizardo, B. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71-90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>

- Lobatón, R., & Valverde, Y. (2020). Reducción de la alta rotación de personal mediante la ejecución de planes de fidelización en agroindustrias europeas. *Revista española de administración*, 8(5), 73-82. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.242.79330>
- Lorza, A., Acosta, A., & Revuelto, L. (2021). Configuraciones de prácticas en la gestión del capital humano y resultados organizativos. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 533-547. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612004/html/>
- Loyola, G., & Córdova, N. (2021). Mejoras enfocadas en la rotación de personal mediante planes de fidelización en centros de salud españoles. *Revista Digital de Investigación en Ingeniería*, 4(2), 73-82. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_zarch/zarch.2021164953](https://doi.org/10.26754/ojs_zarch/zarch.2021164953)
- Meléndez, J. & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Moreno, J. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173.
- Mori, F., Bardales, J. & Pinto, C. (2020). Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 185-198. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Párraga, A. & Sabando, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 216-233. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>
- Pereyra, E., Rey de Castro, D. & Uribe, J. (2022). Situación de la rotación de personal y la necesidad de planes de fidelización en agroindustrias en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 229-264. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Redón, M. (2023). El principio de subsidiariedad y la responsabilidad laboral en México. Paradigma económico. *Revista de economía regional y sectorial*, 15(1), 133-158. <https://www.redalyc.org/journal/4315/431574100005/html/>
- Reyes, G., Maynez, A. I., Cavazos, J., & Hernández, J. A. (2019). Contrato psicológico, agotamiento y cinismo del empleado: su efecto en la rotación del personal operativo en la frontera norte mexicana. *Contaduría y administración*, 64(2), 14-25. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1133>

- Ruíz, D. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Salas, I. X. T., Cuevas, S. C. C., Machaca, J. E. C., & Garcia, J. L. C. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 3-14. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Salazar, J., Cosiun, G. & Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1), 1-24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Salvador, E. & Sánchez, J. (2018). La importancia de la reducción de la rotación de personal de equipos en las empresas agroindustriales venezolanas. *Revista de investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Sánchez, R., & Carrillo, S. (2022). La gestión del recurso humano en la innovación y el desempeño de las Mipymes de Baja California. Un análisis basado en ecuaciones estructurales. *Paradigma económico. Revista de economía regional y sectorial*, 14(1), 233-267. <https://www.redalyc.org/journal/4315/431569869017/html/>
- Torres, D., Arce, L. & Ibargûen, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas Cuc*, 41(1). <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Vidal, B., & Camacho, E. (2019). Estrategias de fidelización para la reducción de la alta rotación de personal en el sector agroindustrial mexicano. *Revista Claridad investigativa*, 7(3), 93-112 [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(98\)90004-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(98)90004-4)